COPASA
PLANO DE CONTINGÊNCIAS
DA COPASA - 2012
Belo Horizonte
Dezembro / 2012

SUMÁRIO

Introdução:

O presente Plano visa trabalhar as condições contingenciais, para que a COPASA possa tratar os assuntos relevantes/emergenciais, através das suas unidades organizacionais, nos aspectos: técnico, operacional, ambiental, recursos humanos, financeiros, logísticos e sociais; sempre considerando o direito da informação.

Todas as Diretorias envolvidas e suas respectivas unidades deverão estar preparadas para eventuais situações de risco para que possam dirimir possíveis danos sofridos pelos nossos usuários; tanto no abastecimento de água como no atendimento de esgotamento sanitário, em todas as localidades operadas pela COPASA ou em localidades que estejam em risco emergencial indicadas pelo Governo, contribuindo para o bem social do Estado de Minas Gerais.

COPASA

MAPA ESTRATÉGICO

MISSÃO

Prover soluções em abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e ambiental

CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

VISÃO

Ser reconhecida como referencial de excelência empresarial

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PERSPECTIVAS

Perspectiva	Objetivos
ECONÔMICO FINANCEIRA	OTIMIZAR O RESULTADO OPERACIONAL E FINANCEIRO ⟷ ELEVAR O VALOR DE MERCADO DA EMPRESA
CLIENTES E PODER CONCEDENTE	ELEVAR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ⟷ FORTALECER A IMAGEM DA COPASA ⟷ EXPANDIR O MERCADO DE ATUAÇÃO DA EMPRESA
PROCESSOS INTERNOS	MELHORAR O DESEMPENHO GERENCIAL, TÉCNICO E OPERACIONAL ⟷ GARANTIR A QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS ⟷ ATUAR COM RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	FORTALECER A CULTURA DA EXCELÊNCIA EMPRESARIAL

COPASA

ATENDIMENTO À

RESOLUÇÃO NORMATIVA 003/2010 – ARSAE – MG

"Art. 9° Parágrafo 2° "O prestador de serviços deverá elaborar e apresentar à ARSAE-MG, para homologação, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema."

AVARIAS EM UNIDADES NOS SISTEMAS DA COPASA, POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Avarias em Unidades de Sistemas da COPASA por Ações e/ou Acidentes Diversos.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA, POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS

PLANO DE AÇÃO CONTINGENCIAL

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidade que detém a responsabilidade das Unidades da COPASA	• Elaborar cronograma de vistoria dos imóveis • Elaborar *cronograma* de vistoria dos sistemas operacionais de água/esgoto	• Rotineiramente	• Na unidade responsável	• Montar cronograma anual de vistoria • Montar procedimentos do orçamento operacional/custeio ou de investimento
	• Proceder monitoramento e análise física e funcional de todas unidades dos Sistemas patrimoniais (imóveis e unidades operacionais)	• Conforme cronograma de vistoria	• Em todas unidades prediais e unidades de sistemas lotadas nos Departamentos, Superintendências, Divisões ou Distritos	• Elaborando manual de monitoramento de unidades (inspeção visual, fotográfica, check-list e cadastro)
Superintendências Operacionais, de Logística e de Engenharia Divisões e Distritos	• Criar estratégias para assegurar o funcionamento de unidades básicas/estratégicas indispensáveis para a operação dos sistemas.	• Rotineiramente	• Em todas unidades prediais e unidades de sistemas lotadas nos Departamentos, Superintendências, Divisões ou Distritos	• Incluindo nas diretrizes operacionais, projetos e orçamentos programa da COPASA
Departamentos, Superintendências, Distritos e Divisões	• Construir, nas unidades operacionais, sistemas alternativos de funcionamento e de isolamento	• Rotineiramente	• Nas unidades consideradas estratégicas	• Estabelecendo cronogramas de obras, novas e/ou melhorias complementares.

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências, Distritos e Divisões	• Adequar quadro de pessoal próprio, capacitar e treinar • Montar estratégia de contratação de serviços e obras quando se fizer necessário, conforme orçamentos programa	• Rotineiramente	• Nas unidades consideradas estratégicas	• Contratando pessoal, capacitando e treinando e/ou contratando empresa especializada para execução. • Montando processo licitatório para obras novas e/ou de melhorias • Capacitando pessoas para estas atividades
Diretoria Executiva	• Estabelecer limites e alçadas de decisão para ocorrências que envolvam acidente	• Quando se fizer necessário	• Diretorias Executiva/Departamentos, Superintendências, Distritos e Divisões	• Definindo responsabilidades por comunicados da Presidência, Diretorias/ Departamentos/Superintendê ncias

(*)OBS.: A unidade responsável é aquela que institucionalmente administra às unidades patrimoniais atingidas e/ou aquelas indicadas no cronograma do Planejamento Estratégico da Empresa.

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Gerência da Unidade Responsável	• Avaliar a extensão dos danos e definir as condições de risco • Trabalhar as perícias técnicas • Contratar empresas especializadas se necessário	• Imediatamente após a notificação ou identificação do problema pela vistoria/pericia	• No local atingido	• Elaborando vistoria/perícia técnica, através de equipes próprias e/ou contratadas
	• Isolar unidade e providenciar a remoção das pessoas, equipamentos e materiais, se indicado • Instalar procedimentos de segurança	• Após a avaliação de risco Imediatamente		• Isolar o fornecimento/atendimento de água/esgoto e energia. • Isolar a área de influência. • Ativar by-pass
	• Restabelecer as condições de operacionalidade e continuidade dos serviços da COPASA, preservando a segurança dos empregados e da população abastecida/atendida	• Imediatamente após o isolamento da área e da remoção das pessoas, se necessário, conforme perícia técnica	• Na unidade atingida	• Utilizando normas de evacuação de prédios e utilizando pessoal treinado, conforme normas de segurança • Utilizando o pessoal próprio ou contratado, junto ao Corpo de Bombeiro e órgãos de defesa civil.
Procuradoria Jurídica, Departamentos, Superintendências, Distritos e Divisões de Engenharia de Apoio/Perícia técnica	• Definir as responsabilidades • Definir danos se existentes	• Após restabelecer as condições de segurança		• Elaborando Laudo da Perícia Técnica • Pagamentos de danos a terceiros se constatado na perícia técnica, como parecer jurídico

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Gerencia da Unidade Responsável	• Informar aos Departamentos/Superintendências, inclusive a de Comunicação a gravidade da avaria identificada, para que a área possa se mobilizar para atuar diante de problemas que possam colocar em risco a vida de pessoas ou que possam derivar em conflitos com os proprietários de imóveis e/ou áreas atingidas • Informar a Procuradoria Jurídica para que essa possa tomar as medidas legais cabíveis e orientar a ação dos gerentes e da própria Superintendência de Comunicação	• Imediatamente após a constatação do acidente	• Na unidade operacional e/ou corporativa	• Por meios de comunicação disponíveis

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Gerencia da Unidade Responsável Procuradoria Jurídica, Superintendência de Comunicação	• Informar a terceiros eventuais avarias em suas instalações, que coloquem em risco a unidade operacional e a população atendida pela COPASA • Conforme perícia técnica	• Imediatamente após consulta interna à Superintendência de Comunicação e a Procuradoria Jurídica, para definir qual a melhor forma de conduzir a questão.	• No endereço do responsável pelo imóvel e/ou da área atingida	• Acionando plano de ação contingencial e utilizando os meios de comunicação indicados e consensados pela Superintendência de Comunicação, Jurídico, Responsáveis pelas unidades da COPASA e do proprietário do imóvel • Pagamento de danos causados a terceiros, se constatado na perícia, conforme parecer jurídico
Unidade Responsável **Superintendências Operacionais, de Comunicação, Distritos e Divisões**	• Informar às pessoas ocupantes da unidade a necessidade de remoção de pessoas para outro local e o endereço provisório (ex: hotéis, pousadas, albergues etc)	• Tão logo esteja definida a necessidade de remoção e isolamento da área	• No endereço do responsável pelo imóvel e/ou da área atingida	• Fazendo visita ao local e reunindo com as pessoas para esclarecimento das condições que determinaram o isolamento do local e a expectativa de normalização das condições e possível remanejamento de pessoas
	• Informar a autoridades, clientes, lideranças, imprensa e outros públicos quanto aos impactos da avaria sobre o abastecimento de água/atendimento de esgoto e perspectivas de restabelecimento.	• Tão logo seja delimitada a extensão dos danos	• Diretamente aos interessados	• Entrando em contato com os públicos envolvidos, preferencialmente por meio de comunicação disponíveis inclusive visitas diretas, reuniões com a comunidade etc.
Unidade Responsável **Superintendências Operacionais, de Comunicação, Distritos e Divisões**	• Manter os públicos informados e realiza todas as ações necessárias para que o processo se dê da forma menos conflituosa possível	• Durante todo o evento ou enquanto se fizer necessário	• Diretamente aos interessados	• Se necessário, cria canal de comunicação permanente, para assegurar o fluxo de informação.

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
AVARIAS EM EDIFICAÇÕES DE TERCEIROS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Responsáveis e Unidade de Perícia Técnica	• Acionar a unidade de perícia técnica, própria ou contratada • Avaliar as extensões dos danos e definir as condições de risco	• Imediatamente após a notificação	• Na unidade atingida	• Elaborando vistoria e perícia técnica
	• Providenciar a remoção das pessoas e materiais, se necessário	• Após a avaliação de risco	• Do local atingido para outro	• Utilizando normas COPASA de evacuação de prédios e utilizando pessoal treinado para esse tipo de ação
	• Restabelecer as condições funcionais da atividade exercida na unidade danificada	• Imediatamente	• Na unidade atingida	• Prevendo novas instalações e equipamentos essenciais • Providenciando mudanças estratégicas operacionais • Divulgando o novo endereço, se for o caso
Unidades Responsáveis e Unidade de Perícia Técnica Procuradoria Jurídica	• Restabelecer as condições de segurança	• Após a remoção das pessoas	• Na unidade atingida	• Utilizando o pessoal próprio ou contratado, junto com o Corpo de Bombeiros e órgãos da defesa civil
	• Promover recuperação da estrutura	• Após a definição da responsabilidade		• Contratando empresa especializada em perícia técnica, se necessário, e encaminhar o laudo pericial conclusivo às unidades responsáveis na COPASA • Pagamento de danos a terceiros, conforme laudo pericial e parecer jurídico

	• Providenciar retorno das pessoas às unidades • Definir responsabilidades	• Após recuperação da edificação • Após restabelecer as ndições de segurança		• Providenciando a mudança. • Divulgando o novo endereço, se for o caso • Elaborando Laudo da Perícia Técnica e parecer jurídico

(*)OBS.: A unidade responsável é aquela que institucionalmente administra às unidades patrimoniais atingidas e/ou aquelas indicadas no cronograma do Planejamento Estratégico da Empresa**.**

AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Responsáveis	• Acionar o setor de ação comunitária dos distritos/divisões operacionais, as Superintendências de RH/Divisão de Saúde e Segurança, a Procuradoria Jurídica, bem como órgãos da defesa civil e autoridades e lideranças locais	• Após constatado a necessidade de mobilização	• Na área atingida e proximidades	• Utilizando meios de comunicação disponíveis
Departamentos, Superintendências Operacionais, Logística e de Comunicação Distritos e Divisões	• Avaliar a condição social das famílias/imóveis atingidos	• Imediatamente	• Na área atingida e proximidades	• Implementando o plano de ação de mobilização social e cumprindo as determinações institucionais de Governo
	• Acompanhar o atendimento às famílias removidas • Avaliar e prover se necessário de tarifas comerciais conforme normas COPASA e/ou de liberação de Governo	• Durante a recuperação do imóvel e/ou quando durar os procedimentos e determinações institucionais	• Junto às famílias atingidas	
Superintendência de Comunicação e Procuradoria Jurídica	• Dar suporte às áreas técnicas e ao setor social na condução do processo junto à comunidade atingida, com assessoria direta aos departamentos Operacionais/Distritos e divisões bem como elaborando pareceres jurídicos	• Durante todo o processo	• Na comunidade atingida	• Acionando o plano de ação contingencial • Realizando todos os contatos e tomando as providências para que as pessoas que moram ou utilizam as unidades atingidas possam contar com todo o suporte necessários materiais e financeiros. • Utilizando recursos financeiros contingenciais
Superintendência de Comunicação e Procuradoria Jurídica	• Manter processo de informação continuada com os públicos envolvidos, respondendo prontamente e com agilidade a todas as questões que se coloquem	• Durante todo o evento e/ou enquanto se fizer necessário	• Na comunidade atingida	• Criando, se necessário, canais próprios ou utilizando aqueles indicados no plano de ação contingencial

<table>
<tr><th colspan="5">AVARIAS EM UNIDADES DOS SISTEMAS DA COPASA POR AÇÕES E/OU ACIDENTES DIVERSOS</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PÓS-EVENTO</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Unidades Responsáveis
Gerente
Superinten-dências Operacionais e de Comunicação</td><td>• Divulga o término e a recuperação da área atingida aos públicos envolvidos e à imprensa</td><td rowspan="2">• No encerramento do evento</td><td rowspan="2">• Na área atingida</td><td rowspan="2">• Implementando o plano de comunicação disponível</td></tr>
<tr><td>• Toma as medidas necessárias para finalização dos trabalhos
• Elabora relatório final conclusivo, inclusive pericial</td></tr>
<tr><td>Todas as unidades envolvidas</td><td>• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente e externamente, se COPASA o desejar</td><td>• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento</td><td>• Nas unidades da empresa</td><td>• Elaborando o relatório pericial conclusivo, após parecer jurídico
• Pagamento de danos se definido no laudo pericial/jurídico
• Utilizar recursos contingenciais da COPASA</td></tr>
</table>

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Dotar todos os sistemas de equipamentos de segurança, de transporte, de sinalização e de emergência, compatíveis com esta contingência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelos sistemas de
- Monitoramento do sistema elétrico e da vazão captada/aduzida, que permitam antecipar ações.

COLAPSO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Colapso no Fornecimento de Energia Elétrica.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de fornecimento de energia elétrica, que impliquem condições de risco à operação e, nas unidades corporativas (principalmente nas áreas operacionais e na superintendência de informática).

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional da COPASA e das concessionárias de energia elétrica;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, sistema de informática e comercial.

CEMIG MAIS

Novo canal de comunicação da CEMIG para a COPASA
A partir de 26/12/2011
Para falta de energia e demais emergências ligue:

0800 727 7520

Atendimento 24 horas

Esse número também deve ser utilizado para falar com seu agente de relacionamento, utilizando a opção “comercial”, no horário de 8 às 17 horas.

Sempre que ligar para o Cemig Mais, tenha em mãos o Número da Instalação que consta na fatura de energia.

Em caso de dificuldades de contato, enviar e-mail explicando o problema/dificuldade ocorrida e o horário para arildes@cemig.com.br.

MAIS

Em caso de dúvidas, entrar em contato com as áreas de apoio das respectivas diretorias:

DCL/DVQC	**Alexandre**	**(31) 3250.1525**
DMT/DVQM	**Wedson**	**(31) 3250.1812**
DNT/DVVN	**Marcos/Rosane**	**(31) 3250.2234/(31) 3250.1454**
DSO/DVDD	**Márcia/Cleusa**	**(31) 3250.1628**

COLAPSO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades da COPASA	• Planejar abastecimento em situações de contingência	• Imediatamente	• Em todos os Distritos e unidades operadas	• Detalhando Plano de Contingência
Departamentos, superintendências, Distrito e Divisões	• Identifica as Unidades Consumidoras com os identificadores de uso da concessionária (COPASA/CEMIG) • Relacionar telefones da CAC exclusiva dos grupos empresariais • Relacionar nome e telefone de pessoas de contatos nas concessionárias • Manter cadastro das unidades operadas pela COPASA junto às concessionárias de energia elétrica.	• Sempre que houver inclusão ou exclusão de Unidades Consumidoras ou alterações de contatos	• Nas Unidades Consumidoras e nos Escritórios Locais	• Mantendo e consultando o SICOE • Mantendo agenda e cadastro, bem como os contatos com as concessionárias
Departamentos, superintendências, Distrito e Divisões	• Formular procedimento de comunicação com a concessionária e os responsáveis da Copasa pela operação e manutenção do sistema	• Imediatamente	• Em todas as unidades consumidoras do sistema	• Estabelecendo fluxo de procedimentos Obs.: anexo a esse plano de contingência esta o modelo de procedimentos junto à CEMIG/concessionária de energia elétrica de maior suporte à COPASA
Distrito e Divisões Equipe de Manutenção	• Executar manutenções preditivas e preventivas nas instalações das Unidades Consumidoras	• Conforme programação de manutenção	• Em todas as instalações eletromecânicas	• Implantando e executando o Programa de Manutenção Eletromecânica
Distrito e Divisões Equipe de Manutenção	• Delimita área de influência da Unidade Consumidora para efeito de comunicação à população	• Imediatamente	• Em cada unidade operada	• Mapeando as Zonas de Influência de cada Unidade Consumidora

COLAPSO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distrito e Divisões Equipe de Manutenção	• Identificar fornecedores e locadores habilitados de máquinas e equipamentos eletromecânicos	• Atualizar periodicamente	• Nas Superintendências e Distritos e Divisões	• Mantendo o cadastro dos fornecedores atualizados
Distrito e Divisões Equipe de Manutenção	• Identificar empreiteiros habilitados a prestarem serviços de eletromecânica	• Atualizar periodicamente	• Nas Superintendências e Distritos e Divisões	• Mantendo cadastro de possíveis empresas a serem contratadas
Distrito e Divisões Equipe de Manutenção	• Manter estoque próprio e/ou cadastro de fornecedores • Estabelecer contrato de garantia de fornecimento imediato de equipamentos estratégicos (geradores, transformadores, disjuntores, etc)	• Rotineiramente	• Em central de equipamentos ou em empresas habilitadas	• Mantendo estoque próprio • Habilitando previamente fornecedores

COLAPSO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distrito e Divisões Equipe de Manutenção Superintendência de comunicação **Distrito e Divisões Equipe de Manutenção** **Superintendência de Comunicação**	• Colaborar com as áreas técnicas na preparação de um cadastro unificado e na divulgação do mesmo internamente	• Durante a preparação e, na divulgação, sempre que houver atualização	• Com as diversas unidades (em especial o COS, programações em distritos/divisões e unidades de informática)	• Criando formato único, produzindo e divulgando internamente

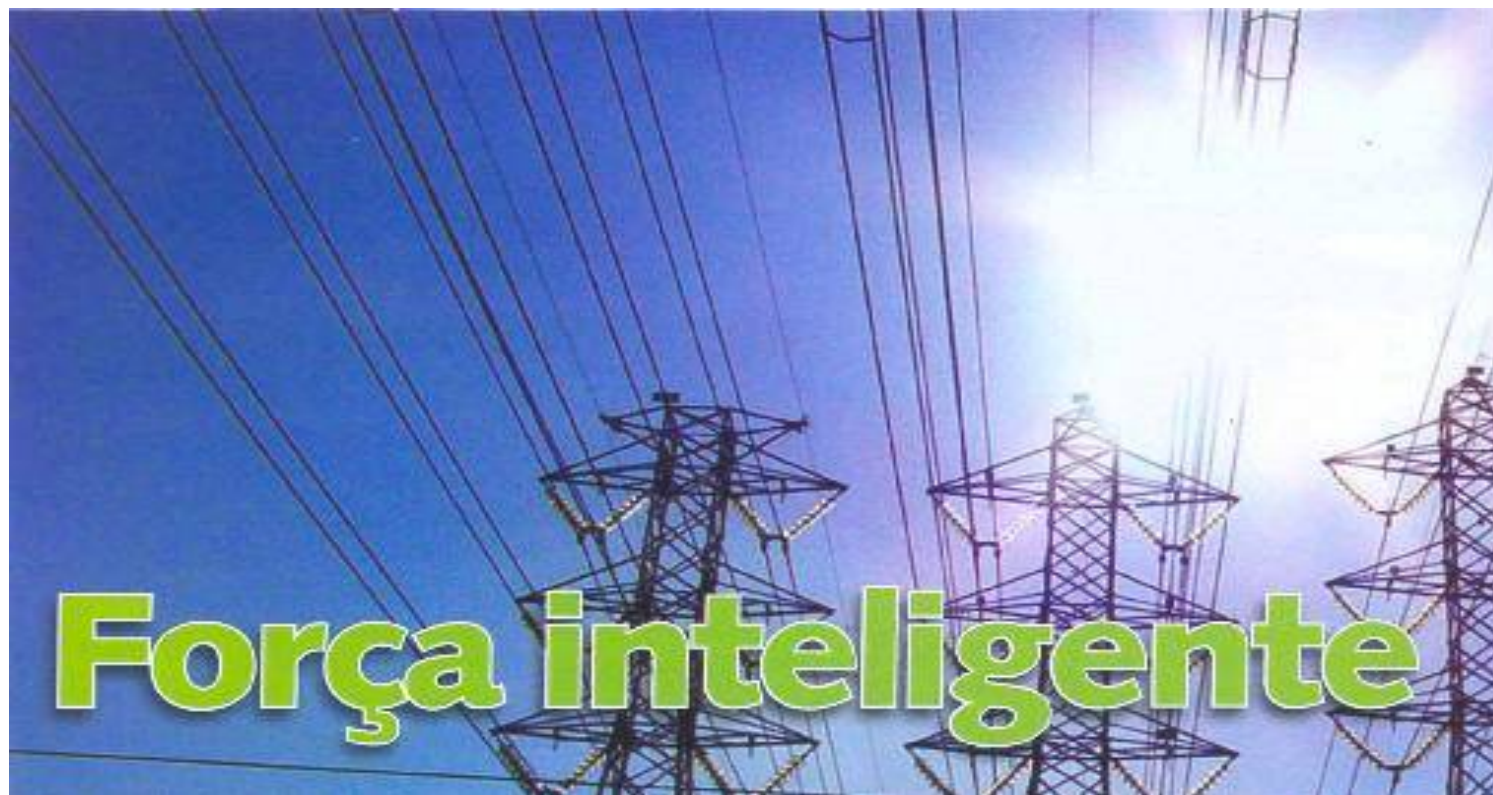
Distrito e Divisões Equipe de Manutenção **Superintendência de Comunicação**	• Ativar o plano de ação contingencial para o caso do colapso no fornecimento de energia que venha a comprometer o funcionamento habitual da COPASA	• Logo após a definição do plano para esta contingência	• Superintendência de Comunicação e unidades corporativas	• Prevendo ações e instrumentos para comunicação dos clientes e das comunidades em geral, visando minimizar o impacto resultante do comprometimento do abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto. • Prevendo atuação conjunta com as unidades operacionais/corporativas • Treinando e capacitando as equipes técnicas para atuar emergencialmente enquanto as unidades da COPASA exerçam o plano contingencial com apoio da Superintendência de Comunicação
	• Divulgar para as concessionárias das áreas de concessão da Copasa a existência do Plano de Ação Contingencial, de maneira a atuar em conjunto quando da ocorrência dos eventos	• Após a conclusão do Plano, mas com consultas prévias, se necessário, para que o Plano da Copasa possa ter sinergia com os das concessionárias	• Junto às concessionárias de energia elétrica	• Fazendo contatos diretos com as áreas de atendimento das concessionárias e com os seus responsáveis, solicitando que estes divulguem internamente o plano e o propósito da Copasa de atuar em conjunto em situações de contingência.

Anexo: Ações compartilhadas da COPASA com a CEMIG/maior fornecedora de energia elétrica para a COPASA, conforme procedimentos a seguir:

ORIENTAÇÕES GERAIS

PROCEDIMENTOS A SEREM SEGUIDOS PARA ABERTURA

DE DEMANDAS OPERACIONAIS JUNTO À CEMIG

Força inteligente

1) Contatos CEMIG

Como a COPASA é um cliente especial da CEMIG, não deverá ser for utilizado o telefone de contato 116.

a) Redes com Tensões Iguais ou Superiores a 69 kV (Alta Tensão):

a.1) Gerente de Atendimento das Unidades de Alta Tensão
Helcimar Nogueira da Silva
Tel: 31 3506-4329 31 9956-3042 - e-mail: helcimar@cemig.com.br

a.2) Agente de Atendimento
Ernando Antunes Braga
Tel.: 31 3506-2584, Cel.: 9895-4988 - e-mail: eabraga@cemig.com.br

b) Redes com Tensões Menores ou Iguais a 13,8 kV (Baixa e Média Tensão):

b.1) Gerente da Central de Relacionamento com Clientes do Mercado Competitivo:
William Santos Fagundes,
Tel.: 31-3506-2598 Cel.:9951-2082 - e-mail: williamf@cemig.com.br

b.2) Agentes de relacionamento comercial – DMT E DCL
Almir Rodrigues Simões - e-mails:
Tel.: 31 3506-3400 - Cel.: 9809-4888
copasa.bt.dmt@cemig.com.br (Baixa Tensão 110/220V) , copasa.mt.dmt@cemig.com.br (Media Tensão 13.8kV);
copasa.bt.dcl@cemig.com.br (Baixa Tensão 110/220V) , copasa.mt.dcl@cemig.com.br (Média Tensão 13.8 kV);

b.3) Atendimento as Diretorias Sudoeste e Norte (DSO e DNT)
Arildes Sebastião de Oliveira Junior,
Tel.: 31 3506-3400 Cel.: 9809-5888 E-mails:
copasa.bt.dso@cemig.com.br (Baixa Tensão), copasa.mt.dso@cemig.com.br (Media Tensão);
copasa.bt.dnt@cemig.com.br (Baixa Tensão),
copasa.mt.dnt@cemig.com.br (Media Tensão);

PLANTÕES:

Finais de semana e/ou feriados de 18:00 h de sexta-feira até 08:00h de segunda-feira, ligar no telefone do plantão: 31 9957-9761.

- **OBS: o telefone 31 9957-9761 está disponível nos dias de semana de 18:00 às 21:00h.**

2) Procedimentos

Os entendimentos deverão ser registrados por e-mails e feitos diretamente à CEMIG através do Agente de Relacionamento Comercial nos casos de:

a) Negociações em caso de Paralisação de Sistema de Produção;
b) Solicitações de Limpeza da Faixa de Servidão;
c) Solicitações para Melhoria da Qualidade da Energia;
d) Negociações Específicas para Obras ou Projetos Especiais;

2.1) Situações características para acionamento do Plantão do Atendimento Operacional

Em casos de falta de energia e/ou solicitações emergenciais relativas a:

- Fio partido ou Abalroamento com Quebra de Poste;
- Ramal partido;
- Risco p/ terceiros (Árvore caída sobre a rede, Poste inclinando/caindo, Transformador vazando óleo, etc.)
- Falta de energia;
- Tensão Baixa/ Elevada e oscilação de tensão; troca de disjuntor (com e sem falta de energia).

2.2) Orientações para Acesso à CEMIG

Obs.: A partir de 26/12/2011, a CEMIG disponibilizará, para atendimentos COMERCIAIS e de URGÊNCIA, o número 0800 727 7520, em atendimento 24 horas.

1) Por ser a COPASA um cliente especial da CEMIG, em caso de **falta de energia** e/ou solicitações emergencial (Fio Partido, Poste Abalroado/Caindo) deve-se utilizar o telefone especial **0800-727 7520** que funciona 24hs, tendo em mãos as seguintes informações:

- Número da Instalação (30xxxxxxxx – dez dígitos);
- Grau de importância da unidade COPASA;
- Sempre que possível, indicar a causa ou situação que gerou a falta de energia (Ex: Árvore caída sobre a rede, fio partido, chave do transformador desarmada, etc.);
- O nome e telefone de contato da pessoa que estará aguardando um retorno da CEMIG (que é dado 2h30min após serviço gerado caso não tenha sido restabelecida a energia).

2) Em caso de URGÊNCIAS/EMERGÊNCIAS (situações críticas fora da normalidade) registrar o pedido no 0800-723-2827, e depois utilizar os telefones:

- Horário comercial 08:00 /17:00 - 31 3506-3400. - Almir R. Simões - 31 9809-4888
- PLANTÕES: Finais de semana e/ou feriados de 18:00 h de sexta-feira até 08:00h de segunda-feira, ligar no telefone do plantão: 31 9957-9761.
- OBS: o telefone 31 9957-9761 está disponível nos dias de semana de 18:00 às 21:00h.

Como a COPASA é um cliente especial da CEMIG, os procedimentos 1 e 2 favorecerão o atendimento, o que não ocorrerá se for utilizado o telefone de contato 116.

COLAPSO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Operadores das unidades da COPASA	• Utilizar os procedimentos do SOS COPASA abrindo a nota 19 • Comunicar a Concessionária e os responsáveis pela operação do sistema o colapso no fornecimento de energia • Registrar a ocorrência	• Imediatamente	• No local do ocorrido	• Cumprindo os procedimentos de comunicação disponíveis
Operador ou Equipe Eletromecânica	• Identificar se a causa é interna ou externa (da concessionária) • Verificar o prazo previsto para o estabelecimento do fornecimento de energia	• Imediatamente	• No local do ocorrido	• Com equipe própria ou com equipe da concessionária
Distrito e Divisões	• Se o restabelecimento / recuperação for demorado: • avaliar as possibilidades de recuperação ou de fornecimento alternativo de energia (gerador) • acionar equipe de apoio interna, conforme extensão do problema • acionar fornecedores e empresas contratadas habilitadas da COPASA ou via concessionária para implantação e/ou recuperação do fornecimento • disponibilizar recursos necessários ao restabelecimento do fornecimento • implantar recuperação/fornecimento alternativo	• Imediatamente	• No local do ocorrido e no Distrito	• Verificando condições de implantar fornecimento alternativo
Distrito e Divisões	• Acionar plano de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto emergencialmente	• Imediatamente	• No local do ocorrido	• Executando o plano de contingência de “Colapso no Abastecimento de Água e coleta e tratamento de esgoto”

COLAPSO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superinten-dências de Comunicação e Apoio Logístico Distritos e Divisões	• Acionar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atender o público interno e externo, às empresas contratadas, os grandes consumidores, à comunidade da áreas atingida, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais, unidades de saúde, escolas e similares e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente após ter recebido informação da ocorrência do evento	• A partir da Sede, unidades corporativas, mas já no local do ocorrido	• Através da mobilização dos recursos disponíveis
	• Montar equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidades das áreas atingidas	• Ao longo de todo o processo e/ou enquanto se fizer necessário	• No local do evento	• Realizando visitas ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e visando minimizar
	• Contribuir para o processo de interação entre as concessionárias e a Copasa			• Fazendo contatos, intermediando os processos

COLAPSO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Gerente do Distrito e Divisões	• Avaliar o serviço realizado, se interno, verificando possíveis pontos críticos a serem trabalhados posteriormente. • Avisar Departamento, Superintendente da unidade e Superintendência de Comunicação do encerramento dos trabalhos • Avisar clientes da solução do problema	• No encerramento das atividades no local	• No centro de operações, no escritório local, no COS, no local do acidente	• Inspecionando o local, fazendo reuniões, usando meios de comunicação disponíveis
Todas as unidades envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento	• Nas unidades da COPASA	• Elaborando o relatório conclusivo
Superinten-dência de Comunicação Distritos e Divisões	• Manter os canais de comunicação abertos, contribuindo para a intermediação, junto à comunidade, das negociações que se farão necessárias em função do ocorrido	• Após a conclusão da avaliação	• No local do ocorrido e/ou nas unidades da COPASA	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis e/ou criados para esse fim

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final;
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Comprometimento do Suprimento de Insumos.

CARACTERIZAÇÃO

Eventos internos ou externos que impliquem na descontinuidade da prestação de serviços pela COPASA, sejam de abastecimento, esgotamento e tratamento sanitário, entre outros.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS

PLANO DE AÇÃO CONTINGENCIAL

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos - Gestão de estoques **Distritos**	• Monitorar periodicamente os itens estratégicos (produtos químicos, peças, equipamentos, e material) de estoques para operação da companhia.	• Rotineiramente, em datas predeterminadas (45 dias)	• Sistema de Administração de Materiais - SAMA (SAP)	• Consultando o banco de dados do sistema e elaborando relatórios. • Manter mais de um contrato de fornecedor dos insumos utilizados pela empresa
Superinten-dência de Comunicação e unidades operacionais	• Manter os públicos afetados informados sobre as ações que serão tomadas para regularizar a situação	• Imediatamente	• Na Copasa	• Definindo as ações, os meios, os responsáveis e demais atividades para atuar em situações como esta

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos **Divisão de Licitação e Compras** **Departamentos/Unidades Operacionais**	• Adquirir de fornecedores alternativos os produtos/equipamentos em falta no estoque ou similares, por meio de contrato de emergência, em conformidade com a legislação em vigor.	• Quando o estoque do produto atingir o ponto crítico de abastecimento.	• Mercado ofertante	• Contratar o fornecimento com dispensa de licitação.

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência Apoio Logístico e Departamentos Operacionais	• Comunicar o fato à Superintendência de Comunicação, para que faça divulgação interna e/ou externa, se for o caso.	• Se identificada a necessidade	• Na Copasa	• Implementando o plano de comunicação para esta contingência
Superinten-dência de Comunicação e Departamentos Operacionais	• Manter o processo enquanto for necessário	• Enquanto for necessário	• Na Copasa	• Mobilizando os meios e os recursos necessários

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos Distritos	• Elaborar relatório detalhado dos fatos ocorridos.	• Após a regularização do suprimento.	• Divisão de Suprimentos e Distritos	• Analisando todo o processo de suprimento.
	• Rever políticas e diretrizes de suprimentos		• Distritos	• Atualizando as necessidades de suprimento, para que não ocorram novos problemas.
Departamentos Operacionais	• Agradecer, no caso, de utilização de material emprestado		• As Unidades que colaboraram	• Via meios de comunicação formais

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final;
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Redefinir o estoque mínimo de produtos / equipamentos estratégicos necessários para essas unidades
- Garantir condições para as unidades operacionais poderem efetuar compras de emergência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Comprometimento do Suprimento de Insumos.

CARACTERIZAÇÃO

Eventos internos ou externos que impliquem na descontinuidade da prestação de serviços pela COPASA, sejam de abastecimento, esgotamento e tratamento sanitário, entre outros.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água. Foi retirado (água e esgoto).

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS

1) TANQUES DE SULFATO DE ALUMÍNIO – RIO MANSO 2012

2) TANQUES DE ÁCIDO FLUOSSILÍCICO – RIO MANSO - 2012

3) BAG DE CAL VIRGEM – RIO MANSO- 2012

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos- Gestão de estoques e Unidades Operacionais	• Monitorar periodicamente os itens estratégicos (produtos químicos, peças, equipamentos, e materiais) de estoques para operação da companhia.	• Rotineiramente, em datas predeterminadas (45 dias)	• Sistema de Administração de Materiais - SAMA (SAP)	• Consultando o banco de dados do sistema e elaborando relatórios. • Manter mais de um contrato de fornecedor dos insumos utilizados pela empresa
Superintendência de Comunicação e Unidades Operacionais	• Manter os públicos afetados informados sobre as ações que serão tomadas para regularizar a situação	• Imediatamente	• Na Copasa	• Definindo as ações, os meios, os responsáveis e demais atividades para atuar em situações como esta

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos **Divisão de Licitações e Compras e Unidades Operacionais**	• Adquirir de fornecedores alternativos os produtos/equipamentos em falta no estoque ou similares, por meio de contrato de emergência, em conformidade com a legislação em vigor.	• Quando o estoque do produto atingir o ponto crítico de abastecimento.	• Mercado ofertante	• Contratar o fornecimento com dispensa de licitação.
	• Solicitar o empréstimo do produto / equipamento a outras Unidades Operacionais da empresa.	• Quando esta for a melhor forma para equacionar o problema	• Unidades Operacionais da empresa	• Por meio de comunicações oficiais adequadas

COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência Apoio Logístico e	• Comunicar o fato às Diretorias Operacionais, para que tomem os procedimentos operacionais.	• Se identificada a necessidade	• Copasa	• Implementando o plano de comunicação para esta contingência
Superintendência de Comunicação	• Manter o processo enquanto for necessário	• Enquanto for necessário	• Na Copasa	• Mobilizando os meios e os recursos disponíveis

<table>
<tr><th colspan="5">COMPROMETIMENTO DO SUPRIMENTO DE INSUMOS</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PÓS-EVENTO</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Divisão de Suprimentos

Unidades Operacionais</td><td>• Elaborar relatório detalhado dos fatos ocorridos.</td><td rowspan="3">• Após a regularização do suprimento.</td><td>• Divisão de Suprimentos e Unidades Operacionais</td><td>• Analisando todo o processo de suprimento.</td></tr>
<tr><td>• Rever políticas e diretrizes de suprimentos</td><td>• (...)</td><td>• Atualizando as necessidades de suprimento, para que não ocorram novos problemas..</td></tr>
<tr><td>Unidades Operacionais</td><td>• Agradecer, no caso, de utilização de material emprestado</td><td>• Às Unidades que colaboraram</td><td>• Por meio de comunicações oficiais adequadas</td></tr>
</table>

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final;
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Redefinir o estoque mínimo de produtos / equipamentos estratégicos necessários para essas unidades
- Garantir condições para as unidades operacionais poderem efetuar compras de emergência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Contaminação de Água Tratada – em redes e reservatórios – distribuída à população, quer seja por acidentes ou eventos naturais.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições da qualidade da água, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS

ENCHENTE RIO ITAPECERICA
ETA/ELEVATÓRIAS DE ÁGUA BRUTA
DIVINÓPOLIS - 2012

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Operacionais	• Cadastrar todas as unidades do sistema de água e esgotamento sanitário operados pela COPASA .	• Rotineiramente	• Em todas as localidades operadas.	• Implementando cadastro técnico e / ou atualizando
Unidades Operacionais	• Levantar e cadastrar os pontos que apresentem riscos potenciais de contaminação para as unidades dos sistemas de água operados pela COPASA	• Rotineiramente	• • Em todas as localidades operadas.	• Avaliando o cadastro realizado e identificando os pontos de risco.
Unidades Operacionais e Laboratórios	• Manter um sistema de alerta qualitativo com base nos dados gerados pelo sistema de qualidade da água já implementado de acordo com a legislação em vigor, deflagrando as ações pertinentes.	• Rotineiramente	• Em todo o estado.	• Sistematizando as ações a serem deflagradas quando da detecção de não conformidade nas análises.
Unidades Operacionais e Laboratórios Divisão de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico/Normas Técnicas	• Manter atualizados os manuais específicos para cada tipo de contaminação que possa ocorrer	• Rotineiramente	• Pelas áreas competentes	• Levantando todas as informações necessárias e ações indicadas para cada caso. • Manter procedimentos de fácil manuseio, leitura e compreensão.

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Treinamento **Unidades Operacionais** **Superinten-dência de Comunicação**	• Treinar e capacitar as equipes internas para atuar em casos de contaminação, de acordo com os procedimentos descritos nos manuais e Normas Técnicas	• Rotineiramente	• Em todo o Estado, iniciando-se pelas equipes dos Distritos que estejam em regiões de maior risco identificadas no levantamento	• Mantendo o programa de treinamento para este fim.
	• Orientar os multiplicadores, orientando-os, capacitando-os de forma compartilhada com as unidades de saúde públicas e privadas situadas no entorno dos mananciais da Copasa, para que possamos agir de acordo com os procedimentos recomendados para cada caso.	• Ã medida que as equipes internas estejam treinadas e capacitadas e tenham condições de multiplicar as informações.	• Em todo o Estado, dando preferência para as regiões com maior risco de contaminação, identificadas no levantamento.	• Utilizando o material de suporte para que as equipes possam multiplicar adequadamente as informações
Superintendênci a de Comunicação **Unidades Operacionais**	• Manter o plano de ação contingencial que atenda às especificidades de cada caso e que: • contemple ações específicas para aquelas empresas cuja atividade, comprovadamente, ponham em risco o sistema operado pela Copasa; • inclua ações educativas/preventivas e de conscientização voltadas para a população em geral e públicos específicos; • enfatize o tema meio ambiente/saúde • estabeleça de forma clara o fluxo de informação a ser adotado em caso de contingência por contaminação.	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• Para utilização deste plano, é indispensável que tenhamos atualizado esse plano e mantenhamos articuladas as ações da COPASA com organizações governamentais e não-governamentais da área de saúde e meio ambiente, sobretudo aqueles que atuam na fiscalização e prevenção.

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
A Unidade que for notificada	• Receber a ocorrência externa ou interna e/ou reclamação e levantar as informações relevantes sobre a mesma.	• 24 horas por dia	• No local da ocorrência	• Por meio do sistema de recebimento de ocorrência estabelecido na pré-ação.
Unidades Operacionais	• Identificar o tipo de ocorrência.	• Imediatamente após levantada a informação.		• Por exames laboratoriais
	• Deflagrar o plano de contingência específico para o tipo de contaminação (redes de abastecimento, reservatórios etc.)	• Imediatamente após a identificação do tipo de contaminação.	• Na área atingida	• Utilizando os manuais e Normas Técnicas de procedimentos para verificação/analise de possíveis contaminações do sistema indicado para o caso.
	• Informar à Superintendência de Comunicação, Departamentos e Diretorias Operacionais do quadro geral para que possamos tomar os procedimentos necessários.		• Nas Unidades Operacionais	• Por meio de comunicação oficial
	• Acompanhar e avaliar a implantação das medidas corretivas tomadas, até o restabelecimento da operação normal do sistema	• Durante o processo de solução do problema	• Na área atingida	• Conforme manuais e Normas Técnicas.

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Operacionais	• Comunica ao Laboratório mais próximo • Comunica ao responsável pela Unidade • Aciona equipe de emergência para inspeção e análise de Nessler na água da rede de abastecimento e das instalações hidráulicas dos imóveis afetados.	• Imediatamente após receber informação.	• Nas Unidades Operacionais	• Via meio de comunicação existente.
Unidades Operacionais Equipe de Campo	• Faz as análises e inspeção comunica o fato e solicita orientações	• Tão logo chegue ao local	• Local da ocorrência	• Com equipamentos adequados
Unidades Operacionais Responsável pela Unidade/Equipe de Plantão	• Comunica o Gerente da unidade que assume a coordenação dos trabalhos • Mobiliza o Laboratório • Comunica a Superintendência de Comunicação para utilizar o seu plano de contingência, inclusive forma de comunicação com os clientes	• Imediatamente após receber a confirmação do ocorrido	• Nas Unidades Operacionais	• Via meios de comunicação existentes

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Operacionais	• Comunica e inclui a SPCA para o processo de comunicação. • Abrir nota 19 no SAP (SOS COPASA). • Convoca equipe composta por serventes, encarregados, auxiliar técnico, engenheiro e SAC (onde houver) para o local. • Delimita a área de abrangência do problema, checando cadastro, ligações de água, imóveis e população atingida pela contaminação. • Organiza, no local, Central de Controle de Operação. • Organiza trabalho de Ação Social e Comunicação com a população atingida. • Fecha registros dos padrões de água e retira os hidrômetros. • Avisa central de atendimento telefônico (onde houver) do problema e do fechamento dos registros de abastecimento e áreas afetadas pelo desabastecimento. • Realiza limpeza e desinfecção das redes internas e reservatórios dos imóveis atingidos. • Realiza descarga da rede de abastecimento atingida pela contaminação. • Realiza manutenção necessária e limpeza da rede atingida. • Coloca a rede em carga.	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações e quando for o momento correto	• Na Central de Controle de Operação e/ou na programação do Distrito	• Via meio de comunicação existentes, coordenando as ações, comandando as equipes, etc.
Laboratório	• Realiza análises de água do(s) reservatório(s) e rede de abastecimento e reservatórios domiciliares, para identificação, delimitação e acompanhamento do problema.	• Durante a intervenção no local do evento	• No local do ocorrido	• Com equipamentos de laboratório de campo.

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Comunicação **Unidades Operacionais** **Setor de Ação Comunitária (quando houver)**	• Deflagrar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos e materiais necessários para dar suporte às áreas operacionais, bem como à comunidade atingida.	• Imediatamente após ser informada da gravidade da ocorrência	• A partir da sede, mas já articulando para montagem de estrutura no local	• Acionando e mobilizando os recursos necessários e fazendo os contatos com as áreas e órgãos internos e externos que possam contribuir / participar do processo
	• Montar estrutura no local da ocorrência para atender aos públicos envolvidos e dar suporte, bem como para assegurar que a imprensa e demais instituições que se façam necessárias sejam informadas e atuem de forma articulada: defesa civil, corpo de bombeiro, unidades de saúde, meio ambiente, administração pública local e/ou estadual etc.	• Tão logo seja possível, mantendo enquanto durar o evento e/ou enquanto for necessário	• No local da ocorrência	• Mobilizando a estrutura necessária
	Contactar moradores da área atingida para informar sobre a contaminação e suas causas, os procedimentos que estão sendo adotados, os prazos previstos para conclusão da manutenção e normalização do abastecimento.	• Imediatamente após a definição da ação contingencial	• Na área de influência da ocorrência	• Utilizando o meio de comunicação mais efetivo para cada caso,
	• Manter plantão no local até o encerramento dos trabalhos.	• Durante o evento	• O mais próximo possível da área afetada	• Mantendo equipe treinada, equipada e informada sobre o ocorrido e as ações em andamento.

CONTAMINAÇÃO DE ÁGUA TRATADA EM REDES E RESERVATÓRIOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Laboratório	• Realiza, a pedido das Unidades Operacionais novas análises da água se necessário. • Informa gerente da Unidade Operacional os resultados das análises. • Remete relatório conclusivo.	• Após colocação da rede em carga	• No local do ocorrido e no próprio Laboratório	• Coletando amostras em vários pontos e fazendo as análises, sob demanda da Unidade
Unidades Operacionais	• Recebe resultados das análises. • Encerra processo, se os resultados derem dentro dos parâmetros de potabilidade. • Repete o processo até os resultados das análises darem negativo. Sugiro excluir é redundante • Avalia serviço realizado, verificando possíveis pontos/situações de contaminação ainda existentes na rede de abastecimento. • Avisa superintendente e SPCA do encerramento do processo (nota 19). • Avisa cliente(s) da solução do problema e dos resultados das análises. • Área Comercial negocia dentro das normas da COPASA as possíveis isenções de pagamento de percentual da(s) conta(s), em função do período de desabastecimento e de outros transtornos sofridos com o acidente.	• No encerramento das atividades no local	• No centro de operações no local do acidente ou na sede do Distrito ou Escritório Local.	• Fazendo reuniões, usando os meios de comunicações existentes.
Unidades Operacionais	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência e seus desdobramentos.	• Imediatamente após o encerramento do evento.	• Na unidade operacional responsável.	• Conforme modelo estabelecido no manual.
Unidades Operacionais e Superintendência de Comunicação	• Comunicar aos envolvidos a solução do problema.		• Nos meios de comunicação efetivos para este fim.	• Pelos meios indicados para cada caso, podendo ser ações de massa e/ou dirigidas e diretas, a depender da extensão da área atingida/comprometida
	• Emitir agradecimentos aos envolvidos e parceiros internos e externos.		• Na área de abrangência da ocorrência e na própria empresa.	

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final;
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelo sistema de qualidade da água tratada e de acordo com a legislação em vigor.

CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Contaminação de Mananciais.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições da qualidade da água, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS

CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência de Meio Ambiente	• Mapear e fazer cadastramento quantitativo e qualitativo de todas as bacias hidrográficas e poços onde a Copasa faz captação e disponibilizar para todas as áreas.	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• A partir da base cartográfica meio digital SEMADE e/ou outro meio existente na Divisão de Hidrologia da COPASA
Unidades Operacionais **Superintendência de Meio Ambiente**	• Cadastrar as atividades potencialmente contaminantes ocorrentes nas bacias hidrográficas e entorno dos mananciais, onde a Copasa faz sua captação	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• Percorrendo as bacias e cadastrando com GPS todas as atividades e/ou recorrendo a cadastros preexistentes de órgãos governamentais e não-governamentais.
	• Levantar e cadastrar os pontos que apresentem riscos potenciais de contaminação para os mananciais utilizados pela COPASA	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• Avaliando os riscos dessas atividades para o manancial
Unidade Operacional **Superintendência de Meio Ambiente** **Superintendência de Comunicação** **Superintendência Jurídica**	• Definir estratégia para abordagem de terceiros e/ou empresas cujas atividades demonstrem risco para os mananciais da COPASA	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• Reunindo e avaliando as informações e solicitando o apoio de órgãos governamentais e não-governamentais para a formulação da estratégia, bem como de ações para reverter o quadro.
Unidade Operacional **Laboratórios**	• Estender o monitoramento do fitoplâncton e zooplâncton dos mananciais superficiais (reservatórios e lagos), para minimizar os impactos causados pela possível contaminação biológica dos mananciais.	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• Coletando amostras e realizando as análises dos parâmetros pertinentes como rotina.

CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos Operacionais	• Implantar um sistema de alerta qualitativo e de ações para os mananciais de interesse e operados que apresentem contaminação.	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• Sistematizando as ações a serem deflagradas quando da detecção de não-conformidade nas análises.
Divisão de Treinamento **Unidades corporativas competentes** **Superinten-dência de Comunicação**	• Treinar e capacitar as equipes internas para atuar em casos de contaminação, de acordo com os procedimentos descritos nos manuais	• Assim que os manuais tenham sido produzidos	• Em todo o Estado, iniciando-se pelas equipes dos Distritos que estejam em regiões de maior risco identificadas no levantamento	• Criando e implementando programa de treinamento para este fim.
	• Formar multiplicadores para treinar e capacitar unidades de saúde públicas e privadas situadas no entorno dos mananciais da Copasa, para que possam agir de acordo com os procedimentos e Normas Técnicas recomendados para cada caso.	• Ã medida que as equipes internas forem sendo treinadas e capacitadas e tenham condições de multiplicar as informações.	• Em todo o Estado, dando preferência para as regiões com maior risco de contaminação, identificadas no levantamento	• Criando material de suporte para que as equipes possam multiplicar adequadamente as informações

CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Operacionais e de meio ambiente **Superintendência de Comunicação**	• Utilizar o plano de ação contingencial que atenda às especifidades de cada caso e que: • contemple ações específicas para aquelas empresas e/ou terceiros cuja atividade, comprovadamente, ponham em risco o sistema operado pela Copasa; • inclua ações educativas/preventivas e de conscientização voltadas para a população em geral e públicos específicos; • enfatize o tema meio ambiente/saúde • estabeleça de forma clara o fluxo de informação a ser adotado em caso de contingência por contaminação.	• Rotineiramente	• Em todo o estado	• Para elaboração deste plano, é indispensável que haja articulação das ações da Copasa com organizações governamentais e não-governamentais da área de saúde e meio ambiente, sobretudo aqueles que atuam na fiscalização e prevenção.

CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Operacionais, de meio ambiente e Superintendênci a comunicação	• Receber a notificação do evento na bacia.	• 24 horas por dia	• No local informado da notificação	• Por meios de comunicação disponibilizados continuamente para todos os ocupantes da bacia
	• Identificar a situação que gerou a notificação de risco de contaminação	• Imediatamente após a notificação	• Em local identificado 24 horas por dia	• Buscando o detalhamento das informações recebidas.
	• Avaliar e classificar o evento causador dessa contaminação e acionar a quem de direito	• Após a identificação que gerou a notificação	• Na base operacional mais próxima do evento	• Utilizando o manual de procedimento para contaminações no sistema.
	• Tomar as medidas corretivas indicadas, acionando as áreas designadas no manual, criando, inclusive, alternativas operacionais quando necessário.	• O mais rapidamente possível	• Na área do evento	• Seguindo as instruções contidas no manual de procedimentos em contingências do sistema
	• Identificar o quadro geral, local para possam ser tomadas as medidas necessárias.		• Na área do evento	• Por qualquer meio de comunicação
Unidade Operacionais, e demais Unidades envolvidas	• Acompanhar e avaliar a implantação das medidas corretivas tomadas, até o restabelecimento da operação normal do sistema	• Durante o processo de solução do problema	• Na área do evento	• Conforme manual de procedimentos.

CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Comunicação **Unidades Operacionais** **Setor de Ação Comunitária**	• Deflagrar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos e materiais necessários para dar suporte às áreas operacionais, bem como à comunidade atingida.	• Imediatamente após ser informada da gravidade da ocorrência	• A partir da sede, mas já articulando para montagem de estrutura no local	• Acionando e mobilizando os recursos necessários e fazendo os contatos com as áreas e órgãos internos e externos que possam contribuir / participar do processo
	• Montar estrutura no local da ocorrência para atender aos públicos envolvidos e dar suporte, bem como para assegurar que a imprensa e demais instituições que se façam necessárias sejam informadas e atuem de forma articulada: defesa civil, corpo de bombeiros, unidades de saúde, meio ambiente, administração pública local e/ou estadual etc.	• Tão logo seja possível, mantendo enquanto durar o evento e/ou enquanto for necessário	• No local da ocorrência	• Mobilizando a estrutura necessária
	• Contactar moradores da área atingida para informar sobre a contaminação e suas causas, os procedimentos que estão sendo adotados, os prazos previstos para conclusão da manutenção e normalização do abastecimento.	• Imediatamente após a definição da ação contingencial	• Na área de influência da ocorrência	• Utilizando o meio de comunicação mais efetivo para cada caso,
Superinten-dência de Comunicação **Unidades Operacionais** **Setor de Ação Comunitária**	• Manter plantão no local até o encerramento dos trabalhos.	• Durante o evento	• O mais próximo possível da área afetada	• Mantendo equipe treinada, equipada e informada sobre o ocorrido e as ações em andamento.

<table>
<tr><th colspan="5">CONTAMINAÇÃO DE MANANCIAIS</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PÓS-EVENTO</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td>Unidades Operacionais e Unidades envolvidas</td><td>• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência e seus desdobramentos.</td><td rowspan="3">• Imediatamente após o encerramento do evento.</td><td>• Na unidade operacional responsável.</td><td>• Conforme modelo estabelecido no manual de procedimentos.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Unidades Operacionais

Superintendência de Comunicação</td><td>• Comunicar aos envolvidos da solução do problema.</td><td>• Nos meios de comunicação efetivos para este fim.</td><td rowspan="2">• Pelos meios indicados para cada caso, podendo ser ações de massa e/ou dirigidas e diretas, a depender da extensão da área atingida/comprometida</td></tr>
<tr><td>• Emitir agradecimentos aos envolvidos e parceiros</td><td>• Na área de abrangência da ocorrência e na própria empresa.</td></tr>
</table>

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as áreas e Distritos/Unidade Operacionais.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final;
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelo sistema de qualidade da água tratada e de acordo com a legislação em vigor.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.

ENCHENTES SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

ABRANGÊNCIA

Este plano se aplica aos casos de enchentes e/ou períodos críticos de chuvas fortes, sistematizando ações para situações que afetem os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Empresa, com vistas a amenizar os efeitos do fenômeno ocorrido.

CARACTERIZAÇÃO

Situação de risco enfrentada por sistemas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, susceptíveis a inundações e deslizamentos/erosões em decorrência de enchente ou fortes chuvas.

Como partes do presente plano deverão ser considerados os planos contingenciais referentes à:

- avarias em unidades do sistema causadas por ações/acidentes
- Rompimento de barragens e grandes canalizações de água/esgoto
- contaminação de água tratada/mananciais
- colapso do sistema de fornecimento de energia elétrica
- surtos e epidemias
- indisponibilidade do manancial

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos para restabelecimento operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;
- procedimentos de manter disponibilizados caminhões-pipa (próprios ou contratados), caso necessário;
- manter disponibilizados recursos financeiros contingenciais/operacionais;
- manter cadastrados localidades e mananciais possíveis de enchentes;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características e normas requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

ENCHENTES SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

ENCHENTE NA CAPTAÇÃO RIO PARÁ - CONCEIÇÃO DO PARÁ - 2012

ENCHENTE NA ETA DE DIVINÓPOLIS RIO ITAPECERICA – 2012

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos e Unidades Operacionais e da Superintendência de Meio Ambiente Responsáveis	• Manter atualizado o cadastro de áreas de risco, caso já existam, relativos aos sistemas de abastecimento de água • Manter disponibilizado recursos financeiros, contratos para caminhões-pipa, caso necessário	• Rotineiramente	• Nas unidades	• Levantando, resgatando, organizando, consolidando, checando informações para criar banco de dados confiável
	• Manter informações sobre entidades nas unidades passíveis de inundação (defesa civil, bombeiros etc.)	• Rotineiramente	• Todas as unidades da COPASA, especialmente aquelas onde seja provável a ocorrência de eventos	• Registrando nomes, e-mails e telefones dos contatos
	• Monitorar as áreas de risco e acompanhar a evolução de possíveis problemas que possam redundar em eventos de desabastecimento.	• Rotineiramente, intensificando as ações 30 dias antes do período chuvoso	• Distritos, Sistemas e Divisão de Hidrologia	• Fazendo vistorias técnicas, coletando dados, com vistas a complementar/atualizar o banco de dados.
	• Manter-se informado sobre as condições climáticas e meteorológicas da região			• Recorrendo a banco de dados meteorológicos, de entidades especializadas e outras fontes de informação confiáveis.
	• Monitorar nível dos mananciais a montante do sistema, ficando atenta quanto a possíveis alertas de enchente			• Implantando equipamentos de monitoramento e/ou acompanhando boletins informativos meteorológicos

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos Unidades Operacionais e da Superintendência de Meio Ambiente Responsáveis	• Intensificar a inspeção das condições de funcionamento de equipamentos eletromecânicos, de segurança e estratégicos.	• 30 dias antes do período chuvoso	• Nas unidades que tenham probabilidade de ocorrência de enchentes	• Inspecionando instalações e simulando o funcionamento e o uso.
	• Atualizando as condições estruturais das unidades, principalmente de barragens.	• Rotineiramente, intensificando as ações 60 dias antes do período chuvoso		• Realizando vistorias técnicas, coletando dados e emitindo relatórios para as suas providências
	• Se identificados problemas que remontem à necessidade de projetos ou de intervenções especiais, acionar a Unidade responsável para as providências necessárias	• Se identificada à necessidade	• Nas unidades e locais que apresentarem problemas	• Utilizando os meios de comunicação adequados/necessários
	• Solicitar aos órgãos competentes a limpeza dos córregos, ribeirões – sistemas de escoamento pluvial	• 60 dias antes do período de chuvas	• Distritos e Sistemas	• Contatando responsáveis pelos setores competentes
	• Analisar históricos de ocorrências anteriores	• Rotineiramente		• Pesquisando relatórios de situações anteriores.
	• Capacitar equipes para ações emergenciais de manutenção em situações adversas	• Periodicamente, antes do período de chuvas		• Reciclando instruções e simulando ações
	• Realizar simulações, analisando períodos e relatórios meteorológicos.	• Periodicamente, antes do período de chuvas		• Realizando atividades pertinentes, utilizando meios técnicos disponíveis

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos e Unidades Operacionais e da Superintendência de Meio Ambiente Responsáveis	• Manter disponibilidade de ferramental e estoques estratégicos	• 30 dias antes do período de chuvas	• Distritos e Sistemas Operacionais	• Programando suprimento das complementações
	• Remanejar veículos, equipamentos e materiais das áreas passíveis de inundação	• Imediatamente após informação de risco		• Acionando motoristas e equipes operacionais
	• Regularizar o nível de água das barragens para regular vazão. Isso só deverá ser feito, quando houver garantia de que não haverá problemas para as regiões abaixo das barragens a terem seu nível reduzido.			• Regulando e mantendo em condições operáveis as descargas de fundo
	• Confirmar disponibilidade de caminhões-pipa	• Imediatamente após a informação de risco		• Estabelecendo contato com as áreas de apoio
	• Garantir condições de acesso às unidades	• Imediatamente após a informação de risco		• Disponibilizando equipamentos / barcos e manutenção de estradas de acesso
	• Caso ocorra colapso no fornecimento de energia, acionar o plano de contingência relativo a esse tema.	• Imediatamente à informação do colapso por um período que possa comprometer o abastecimento		• Aplicando o plano programado

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Comunicação, **Unidades Operacionais e Ambientais**	• Colocando o Plano de ação contingencial previsto em ação: • nos locais cujo problema seja crônico, contribuindo para conscientizar a comunidade e autoridades locais sobre a necessidade de atuar sobre as causas; • preventivamente junto à comunidade atendida pela COPASA como um todo e, em especial, em locais passíveis de ocorrer o problema, mostrando as causas e os problemas que podem resultar de enchentes e fortes chuvas, e contribuindo para o desenvolvimento de uma consciência operacional e ambiental	• Rotineiramente	• Em todo o Estado	• Mobilizando os recursos humanos, técnicos, financeiros necessários
Superinten-dência de Comunicação **Superinten-dência de Meio Ambiente** **Divisão de Treinamento, Departamentos e Distritos Operacionais**	• Treinando e capacitando os empregados da COPASA para atuar como: • comunicadores em situações contingenciais • agentes multiplicadores da cultura ambiental	• Rotineiramente	• Em todas as unidades da empresa, iniciando-se por aqueles distritos cuja situação é mais crítica	• Preparando treinamento e material adequados. • Se necessário, contratar consultoria externa, de maneira que o treinamento abranja as áreas de comunicação, meio ambiente e outras que sejam pertinentes

<table>
<tr><th colspan="5">ENCHENTES</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PRÉ-EVENTO</th></tr>
<tr><th colspan="5">SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td>Superin-
Tem
dência de
Comunicação

Superinten-
dência de Meio Ambiente

Divisão de Treinamento, Departamentos e Distritos Operacionais</td><td>• Divulgando internamente o cadastro existente preparado pelas áreas técnicas, dando a conhecer a todos a necessidade de se manter as informações atualizadas para que possam ser efetivamente úteis em casos contingenciais</td><td>• Após a elaboração do cadastro</td><td>• Para todas as unidades da Empresa</td><td>• Divulgando pelos meios de comunicação que forem indicados/adequados</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Superinten-
dência de Comunicação

Superinten-
dência de Meio Ambiente

Divisão de Treinamento, Departamentos e Distritos Operacionais</td><td>• Contatando órgãos governamentais e demais instituições para traçar estratégias comuns</td><td>• Preventivamente antes do período chuvoso</td><td>• Distritos, Sistemas e comunidades</td><td>• Promovendo reuniões, divulgando informações de alerta</td></tr>
<tr><td>• Alertando a população e instituições sobre a necessidade de racionalizar o uso da água e riscos de contaminação</td><td>• Preventivamente antes do período chuvoso</td><td>• Nos locais da eminência de ocorrência</td><td>• Estabelecendo contato com órgãos de comunicação locais
• Divulgando informações e contatando instituições públicas e privadas</td></tr>
</table>

ENCHENTES

AÇÕES DURANTE O EVENTO

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Equipe de manutenção/ Unidade Operacional	• Desligando todo o sistema elétrico passível de inundação se necessário • Acionando o plano de emergência	• Imediatamente após risco de inundar a unidade	• Na unidade • No local atingido	• Desativando sistemas e equipamentos • Utilizando os recursos operacionais disponíveis (ex: caminhões-pipa etc)
Unidade Operacional	• Garantindo apoio às famílias atingidas pela enchente para que eles tenham condições favoráveis de manter suas atividades com segurança • Atendimento prioritário a hospitais, creches, unidades de saúde, escolas etc.	• Imediatamente após identificar necessidade específica	• Nas residências e/ou nos locais atingidos ou nos locais de remanejamento das famílias.	• Acionando a assistência social e órgãos governamentais • Utilizando os recursos operacionais/contingenciais
	• Mantendo a Superintendência de Comunicação informada, para que possa acionar o Plano emergencial de Comunicação e atuar como comunicador, de acordo com a orientação da empresa, formando equipes de atuação no local		• Na Unidade Operacional, da Sede, no local atingido e/ou em locais do remanejamento de famílias	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis
Unidade Operacional	• Definindo equipes em escala de revezamento, para atendimento à população, operação e manutenção do sistema.		• Na unidade Operacional em locais estratégicos definidos pela ação contingencial	• Avaliando pessoal disponível e solicitando apoio a outras unidades.
Equipes da Unidade Operacional	• Manobrar sistema, garantindo o abastecimento às áreas não-inundadas			• Acionando equipes operacionais
Equipes da Unidade Operacional	• Priorizar abastecimento a hospitais, demais instituições de saúde, creches, escolas, asilos etc.			• Contatando a poder concedente e instituições, disponibilizando caminhões-pipa e suprimentos necessários.

ENCHENTES				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Equipes da Unidade Operacional	• Fechando registros das malhas referentes aos setores inundados, principalmente daqueles com risco de vazamentos, desmoronamentos e contaminações	• Imediatamente após identificar necessidade específica	• Locais identificados e monitorados	• Acionando equipes operacionais e de laboratório
Unidade Operacional e Equipes de Laboratórios	• Intensificar a rotina de coleta e análise de água do sistema de distribuição		• Sistema de tratamento e distribuição conforme preconizado pelas análises Laboratoriais	• Acionando o Laboratório
Operadores da ETA	• Aumentar níveis de dosagem de cloro residual necessários, nas normas de potabilidade, em cada caso, para mitigar as possibilidades de contaminação e distribuição de água fora dos padrões		• ETA	• Orientando os operadores da ETA e da distribuição

ENCHENTES				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL E INFORMAÇÃO				
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Unidades Operacionais **e** **Superintendência de Comunicação**	• Acionando o plano de ação emergencial, mobilizando todos os recursos humanos e materiais necessários para atender ao público interno, às empresas terceirizadas, à comunidade local, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais das áreas afetadas, grandes consumidores, unidades de saúde, escolas e similares e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente após ter sido informada a ocorrência	• A partir da Unidade Operacional, Sede, mobilizando equipes para se deslocar para o local, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros, técnicos, materiais e social necessários.
	• Montando equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidades das áreas atingidas	• Ao longo de todo o processo e/ou enquanto se fizer necessário	• No local da ocorrência	• Realizando visita ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e informação a gravidade do problema e ações em curso e as que serão implementadas, visando minimizar o problema (corpo a corpo) • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil e outros envolvidos • Dando apoio à área operacional e empresas contratadas, publicas e privadas. • Mantendo a imprensa informada. • Realizando comunicados à população. • Outras formas que se fizerem necessárias.

ENCHENTES				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Operacionais e Laboratório	• Realizar desinfecção e descarga nas redes de distribuição e unidades inundadas	• Imediatamente após o evento	• Local da ocorrência	• Ativando os sistemas e equipamentos
Unidades Operacionais	• Vistoriar unidades operacionais para avaliar condições de funcionamento		• Local da ocorrência	• Acionando a assistência social
Unidades Operacionais	• Efetuar manutenções corretivas, visando o restabelecer o funcionamento das unidades		• Unidades Operacionais	• Acionando equipe de manutenção e contratando serviços essenciais
Unidades Operacionais	• Inspecionar sistema de distribuição para identificação de vazamento		• Unidades Operacionais	• Vistoriando o sistema em geral.
Unidades Operacionais	• Recuperação de áreas, equipamentos e unidades			• Contratação de serviços de terceiros / equipes, se necessário
Todas as áreas envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento	• Unidades Operacionais	• Elaborando o relatório conclusivo, baseado em perícias técnicas realizadas

ENCHENTES

AÇÕES PÓS-EVENTO

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Unidades Operacionais **e** **Superintendência de Comunicação**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de manutenção operacional, sobre o restabelecimento do abastecimento.	• Ao final da ocorrência	• No local da ocorrência	• Utilizando os meios de comunicação indicados e necessários
	• Divulgar agradecimentos à população e parceiros pela compreensão e colaboração.		• No local da ocorrência	
	• Orientar clientes atingidos, sobre a necessidade de limpeza e desinfecção de reservatórios domiciliares, e apoio técnico se necessário			
	• Reforçar campanha sobre uso racional dos recursos hídricos e de ações educativas que possam contribuir para minimizar enchentes (não jogar lixo nos rios e nas ruas etc.)	• Após a ocorrência, de forma planejada	• Em todo o Estado	
Diretorias **Unid. Resp.** **Superintendências Operacionais** **Superintendência de Comunicação**	• Reforçar ação junto a órgãos públicos sobre necessidade de implementar ações de controle e prevenção de inundações.	• Após o relatório conclusivo emitido pela Copasa e anexados os outras diversas análises realizadas pelos demais órgãos que participaram do processo (administrações municipais, CEDEC, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar etc.)	• Junto aos órgãos públicos e privados	• Realizando contatos, visitas, reuniões e envio de documentações, relatório técnico final, malas diretas que tenham por finalidade obter consenso sobre a necessidade e sobre as ações a serem implementadas preventivamente antes de qualquer período chuvoso
	• Referendar junto aos órgãos públicos a necessidade de implementar as obras corretivas descritas e indicadas no relatório final, elaborado por todas áreas compartilhadas durante as ações			

ENCHENTES SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

ENCHENTE NO RIBEIRÃO RIBEIRO DE ABREU/BH – 2012 – CAUSANDO ROMPIMENTO NO EMISSÁRIO DO RIB. ONÇA

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos **Unidades Operacionais e da Unidade de Meio Ambiente Responsáveis**	• Manter atualizado cadastro de áreas de risco, caso já existam, relativos aos sistemas de esgotamento sanitário.	• Rotineiramente	• Nas unidades	• Levantando, resgatando, organizando, consolidando, checando informações para criar banco de dados confiável
	• Manter informações sobre entidades nas unidades passíveis de inundação (defesa civil, bombeiros etc.)	• Rotineiramente	• Todas as unidades da Copasa, especialmente aquelas onde seja provável a ocorrência de eventos	• Registrando nomes, e-mail e telefones dos contatos
	• Monitorar as áreas de risco e acompanhar a evolução de possíveis problemas que possam redundar em possibilidades de contaminação	• Rotineiramente, intensificando as ações 30 dias antes do período chuvoso	• Distritos e Unidades Operacionais em especial nas ETEs, quando existentes	• Fazendo vistorias técnicas, coletando dados, com vistas a complementar/atualizar o banco de dados.
	• Manter-se informado sobre as condições climáticas e meteorológicas da região			• Recorrendo a banco de dados meteorológicos, de entidades especializadas e outras fontes de informação confiáveis.
	• Solicitar aos órgãos competentes a limpeza dos córregos, ribeirões – sistemas de escoamento pluvial	• Rotineiramente	• Distritos e Unidades Operacionais em especial nas ETEs, quando existentes	• Contatando responsáveis pelos setores competentes

<table>
<tr><th colspan="5">ENCHENTES</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PRÉ-EVENTO</th></tr>
<tr><th colspan="5">SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Distrito
e

Unidades Operacionais

Distrito
e

Unidades Operacionais</td><td>• Intensificar ações de limpeza de desobstrução de pontos de lançamento de esgoto, redes coletoras e interceptores</td><td>• Rotineiramente</td><td rowspan="3">• Distritos e Unidades Operacionais em especial nas ETEs, quando existentes

• Distritos e Unidades Operacionais</td><td>• Contatando empresa ou disponibilizando equipamentos operacionais</td></tr>
<tr><td>• Dotar as ligações passíveis de inundação com válvulas de retenção</td><td>• Rotineiramente</td><td>• Programando e executando os serviços</td></tr>
<tr><td>• Verificar estanqueidade das unidades elevatórias e interceptores
• Intensificar os trabalhos de monitoramento de águas pluviais nas redes coletoras, bem como os trabalhos de ação comunitária
• Trabalhar preventivamente em redes coletoras e ligações pluviais, visando o Caça-esgoto</td><td>• Rotineiramente</td><td>• Inspecionando e monitorando as unidades</td></tr>
</table>

AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distrito **e** **Unidades Operacionais**	• Verificar sistemas de sustentação de redes coletoras/ligações, interceptores e emissários.	• Rotineiramente	• Nas redes existentes de coleta de esgotamento sanitário	• Realizando vistorias nos locais
	• Verificar condições das tampas de PV e PL nos locais passíveis de enchentes	• Rotineiramente	•	• Realizando vistorias nos locais
	• Retirar ligações de galerias de águas pluviais das redes de esgoto	• Rotineiramente	•	• Realizando obras de manutenção nos locais pertinentes
Distritos **e** **Unidades Operacionais** **Distritos,** **Unidades Operacionais** **e** **Divisão de Treinamento**	• Intensificar a inspeção das condições de funcionamento de equipamentos eletromecânicos, de segurança e estratégicos.	• 30 dias antes do período chuvoso	• Nas unidades que tenham probabilidade de ocorrência de enchentes	• Inspecionando instalações e simulando o funcionamento e o uso.
	• Se identificados problemas que remontem à necessidade de projetos ou de intervenções especiais e executar as manutenções ou intervenções necessárias	• Se identificada à necessidade	• Nas unidades que apresentarem problemas	• Utilizando os meios de comunicação adequados/necessários

	• Realizar simulações, baseadas nas informações meteorológicas	• Previamente, antes do período de chuvas	• Nas unidades que apresentarem problemas	• Realizando atividades pertinentes • Pesquisando relatórios de situações anteriores e situações futuras. Reciclando instruções e simulando ações
	• Analisar históricos de ocorrências anteriores	• Rotineiramente		
	Capacitar equipes para ações emergenciais de manutenção em situações adversas	• Previamente, antes do período de chuvas		

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos **Unidades Operacionais e Superintendência de Meio Ambiente, Responsáveis**	• Manter disponibilidade de ferramental e estoques estratégicos	• 30 dias antes do período de chuvas	• Distritos e Sistemas Operacionais	• Programando suprimento das complementações
	• Remanejar veículos, equipamentos e materiais das áreas passíveis de inundação	• Imediatamente após informação de risco		• Acionando motoristas e equipes operacionais
	• Confirmar disponibilidade de desobstrução de redes de esgoto	• Imediatamente após a informação de risco		• Estabelecendo contato com as áreas de apoio
	• Garantir condições de acesso às unidades	• Imediatamente após a informação de risco		• Disponibilizando equipamentos / barcos e manutenção de estradas de acesso
	• Caso ocorra colapso no fornecimento de energia, acionar o plano de contingência relativo a esse tema.	• Imediatamente à informação do colapso por um período que possa comprometer o abastecimento		• Aplicando o plano programado

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Comunicação, **Unidades Operacionais e Ambientais**	• Colocando o Plano de ação contingencial previsto em ação: • nos locais cujo problema seja crônico, contribuindo para conscientizar a comunidade e autoridades locais sobre a necessidade de atuar sobre as causas; • preventivamente junto à comunidade atendida pela Copasa como um todo e, em especial, em locais passíveis de ocorrer o problema, mostrando as causas e os problemas que podem resultar de enchentes e fortes chuvas, e contribuindo para uma consciência operacional e ambiental .	• Rotineiramente	• Em todo o Estado	• Mobilizando os recursos humanos, técnicos, financeiros necessários.
Superinten-dência de Comunicação **Superinten-dência de Meio Ambiente** **Divisão de Treinamento, Departamentos e Distritos Operacionais**	• Treinando e capacitando os empregados da Copasa para atuar como: • comunicadores em situações contingenciais • agentes multiplicadores da cultura ambiental	• Rotineiramente	• Em todas as unidades da empresa, iniciando-se por aqueles distritos cuja situação é mais crítica	• Preparando treinamento e material adequados. • Se necessário, contratar consultoria externa, de maneira que o treinamento abranja as áreas de comunicação, meio ambiente e outras que sejam pertinentes

ENCHENTES				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Comunicação Superintendência de Meio Ambiente Divisão de Treinamento, Departamentos e Distritos Operacionais	• Divulgando internamente o cadastro existente preparado pelas áreas técnicas, dando a conhecer a todos a necessidade de se manter as informações atualizadas para que possam ser efetivamente úteis em casos contingenciais	• Após a elaboração do cadastro	• Para todas as unidades da Empresa	• Divulgando pelos meios de comunicação que forem indicados/adequados
Superinten-dência de Comunicação Superintendência de Meio Ambiente Divisão de Treinamento, Departamentos e Distritos Operacionais	• Contatando órgãos governamentais e demais instituições para traçar estratégias comuns	• Preventivamente, antes do período chuvoso	• Distritos, Sistemas e comunidades	• Promovendo reuniões, divulgando informações de alerta
	• Alertando a população e instituições sobre da possibilidade de indisponibilidade da rede coletora de esgoto/ligações, em função de obstruções.	• Imediatamente após informação de obstrução dos pontos de lançamento de esgoto ou uma interrupção do sistema de coleta e possíveis dificuldades no tratamento, caso exista.	• Nos locais da eminência de ocorrência	• Estabelecendo contato com meios de comunicação locais, divulgando as informações e contatando instituições públicas e privadas

ENCHENTES				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Equipe de manutenção/ Unidade Operacional	• Desligando todo o sistema elétrico passível de inundação, se necessário	• Imediatamente após risco de inundar a unidade	• Na unidade	• Desativando sistemas e equipamentos
Unidade Operacional	• Garantindo apoio às famílias atingidas pela enchente para que eles tenham condições favoráveis de manter suas atividades e necessidades, com segurança	• Imediatamente após identificar necessidade específica	• Nas residências e/ou nos locais atingidos prevalecendo o remanejamento de famílias, caso necessário	• Acionando a assistência social e órgãos governamentais
	• Manter a Superintendência de Comunicação informada, para que possa acionar o Plano emergencial de Comunicação e atuar como comunicador, de acordo com a orientação da Superintendência de Comunicação, enquanto não se forma equipe para atuar no local		• Na Unidade Operacional, na Sede, no local atingido e/ou em locais do remanejamento de famílias	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis
Unidade Operacional	• Definir equipes em escala de revezamento, para atendimento à população, operação e manutenção do sistema.		• Na unidade Operacional e em locais estratégicos definidos pela ação contingencial	• Avaliando pessoal disponível e solicitando apoio a outras unidades. • Acionando equipes operacionais • Contatando o poder concedeste e instituições, disponibilizando caminhões pipa para abastecimento e suprimentos necessários

ENCHENTES				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL E INFORMAÇÃO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Unidades Operacionais e **Superinten-dência de Comunicação**	• Acionando o plano de ação emergencial, mobilizando todos os recursos humanos e materiais necessários para atender ao público interno, às empresas terceirizadas, à comunidade local, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais das áreas afetadas, grandes consumidores, unidades de saúde, escolas e similares e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente após ter sido informada a ocorrência	• A partir da Unidade Operacional, da Sede, mobilizando equipes para se deslocar para o local, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros, técnicos, materiais e social necessários.
	• Montando equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidades das áreas atingidas	• Ao longo de todo o processo e/ou enquanto se fizer necessário	• No local da ocorrência	• Realizando visita ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e informação a gravidade do problema e ações em curso e as que serão implementadas, visando minimizar o problema (corpo a corpo) • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil e outros envolvidos • Dando apoio à área operacional e empresas contratadas, públicas e privadas • Mantendo a imprensa informada • Realizando comunicados à população • Outras formas que se fizerem necessárias

ENCHENTES				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Equipes Operacionais e Laboratórios	• Realizar desinfecção e descarga nas redes de distribuição, se contaminadas e nas unidades operacionais inundadas	• Imediatamente após o evento	• No local da ocorrência	• Ativando os sistemas e equipamentos
Unidades Operacionais	• Vistoriar unidades operacionais para avaliar condições de funcionamento			• Acionando a assistência social
Unidades Operacionais	• Inspecionar as manutenções corretivas, executadas, visando o restabelecer o funcionamento das unidades			• Acionando equipe de manutenção e contratando serviços essenciais • Vistoriando o sistema em geral.
Unidades Operacionais	• Inspecionar a limpeza dos pontos de lançamento de esgoto	• Imediatamente após abaixar o nível das águas		• Acionando equipes e/ou contratando terceiros, se necessário.
	• Inspecionar a limpeza de redes coletoras e poços de visita eventualmente obstruídos			
	• Realizar inspeção e manutenção em todos os equipamentos e unidades afetadas	• Imediatamente após evento		
	• Executar limpeza de gradeamento, caixa de areia, unidades elevatórias e ETEs eventualmente inundadas			
Todas as áreas envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após o restabelecimento operacional	• Nas Unidades Operacionais	• Elaborando o relatório conclusivo, baseado em perícias técnicas realizadas

ENCHENTES				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
SISTEMA ESGOTAMENTO SANITÁRIO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Operacionais **e** **Superinten-dência de Comunicação**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de manutenção operacional, sobre o restabelecimento do sistema de esgotamento sanitário.	• Ao final da ocorrência	• No local da ocorrência	• Utilizando os meios de comunicação indicados e necessários
	• Divulgar agradecimentos à população e parceiros pela compreensão e colaboração.		• No local da ocorrência	
	• Orientar clientes atingidos sobre a necessidade de limpeza e desinfecção de reservatórios domiciliares caso atingidos, de móvel e imóvel caso contaminados, prestando apoio técnico se necessário			
	• Reforçar campanha sobre uso racional das redes coletoras e das ligações domiciliares com ações educativas que possam contribuir para minimizar possíveis rompimentos de redes coletoras, provocadas por lançamentos indevidos de água pluvial na rede de esgoto (não jogar lixo nos rios, nas ruas e nas redes etc.)	• Após a ocorrência, de forma planejada	• Em todo o Estado	

ENCHENTES

AÇÕES PÓS-EVENTO

SISTEMA ESGOTAMENTO SANITÁRIO

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Superinten-dência de Comunicação, Departamentos, Unidades Operacionais	• Reforçar ação junto a órgãos públicos sobre necessidade de implementar ações de controle e prevenção de inundações.	• Após o relatório conclusivo emitido pela COPASA e anexado as outras diversas análises realizadas pelos demais órgãos que participaram do processo (administrações municipais, CEDEC, CONDEC's, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar etc.)	• Junto aos órgãos públicos competentes	• Realizando contatos, visitas, reuniões e envio de documentação que tenham por finalidade obter consenso sobre a necessidade e sobre as ações a serem implementadas
	• Referendar junto aos órgãos públicos a necessidade de implementar as obras corretivas descritas e indicadas no relatório final, elaborado por todas áreas em conjunto			

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Dotar todos os sistemas de equipamentos de segurança, de transporte, de sinalização e de emergência, compatíveis com esta contingência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelos sistemas de monitoramento de vazão, que permitam antecipar ações.

EPIDEMIAS E SURTOS

ABRANGÊNCIA

Este plano se aplica a todos os casos de ocorrência de:

- doenças de veiculação hídrica, tais como: cólera, difteria, febre tifóide e paratifóide, hepatite A, diarréias, entre outras que acometam parcela representativa da população

- intoxicações de origem hídrica causadas por substâncias químicas, diversas, tais como: pesticidas, metais pesados, cianotoxinas etc.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, causadas por epidemias ou surtos – aumento súbito na incidência de uma doença em determinada região – que
impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

EPIDEMIAS E SURTOS

ALÉM PARAÍBA – 2012 – POSSIBILIDADE DE EPIDEMIAS E SURTOS

EPIDEMIAS E SURTOS				
AÇÕES PRÉ-OCORRÊNCIA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamen-tos e Unidades Operacionais	• Inspecão técnico-sanitária preventiva no sistema produtivo, na distribuição e reservação	• Rotineiramente em datas preestabelecidas	Nos sistemas produtivos, na distribuição e reservação	• Percorrendo o sistema e produzindo relatório técnico específico.
Departamentos e Unidades Operacionais	• Inspecão técnico-sanitária preventiva nos mananciais captados;	• A cada semestre	• Nas áreas dos mananciais	• Percorrendo a bacia hidrográfica e anotando ocorrência de focos de poluição
Departamentos e Unidades Operacionais	• Cadastrar clientes preferenciais no caso de atendimento de urgência em cada sistema	• Rotineiramente	• Na unidade operacional local	• Recorrendo aos registros do município e do estado.
	• Atualizar listagem de clientes preferenciais	• Rotineiramente	• Na unidade operacional local	• Recorrendo aos registros dos municípios na área de atuação
	• Manter atualizada a listagem de caminhões-pipa disponíveis	• Na assunção do sistema / atualizando rotineiramente	• Na unidade operacional local	• Recorrendo aos registros da Municipalidade, do estado e comunidade
	• Manter atualizada listagem com custos de caminhões-pipa para aluguel	• Na assunção do sistema / atualizando rotineiramente	• Na unidade operacional local	• Recorrendo aos registros da Municipalidade, do estado e comunidade

EPIDEMIAS E SURTOS				
AÇÕES PRÉ-OCORRÊNCIA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Unidades Operacionais, **Superinten-dência de Comunicação** **Superintendência de RH**	• Manter contato permanente com as secretarias de saúde estadual e municipais sobre a ocorrência de surtos de epidemias, para atuar preventivamente	• Permanentemente	• Nas unidades operacionais	• Através de contatos, utilizando os diversos meios de comunicação
	• Para os casos previsíveis, como surtos de dengue, estabelecer uma rotina de consultas e acompanhamento e realizar campanhas educativas/conscientização	• Sempre que necessário	• Nas unidades operacionais e nas Superintendências de Comunicação e RH	• Mantendo contato com os órgãos de saúde dos municípios/Estado.
Departamentos, Unidades Operacionais, **Superinten-dência de Comunicação** **Superintendência de RH**	• Utilizar o plano de ação contingencial	• Imediatamente	• Nos locais e áreas passíveis de contaminação	• Utilizar o plano de ação contingencial

EPIDEMIAS E SURTOS				
AÇÕES DURANTE A OCORRÊNCIA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, **Unidades Operacionais,** **Superintendência de Comunicação** **Superintendência de RH**	• Receber a comunicação de surto ou epidemia. • Fazer o registro da ocorrência • Comunicar às Unidades responsáveis	• Imediatamente ao receber a demanda	• Escritório local, 115, Distrito / Agência de Atendimento	• Através de contatos, utilizando os diversos meios de comunicação existentes
Departamento Operacional, **Distritos,** **Laboratório** **Técnico Químico e Engenheiro de Operação**	• Acionar o laboratório para coleta e análise de material	• Imediatamente ao saber da ocorrência	• No local onde estiver ao ter a notícia da ocorrência	• Através de contatos, utilizando os diversos meios de comunicação existentes.
	• Dirigir-se ao local da epidemia/surto	• Imediatamente ao saber da ocorrência	• No local da ocorrência	• Usando o veículo disponível no momento
	• Inspecionar a localidade, levantando o problema e possíveis causas	• Imediatamente ao chegar ao local da ocorrência	• No local da ocorrência	• Fazendo contato com as autoridades de saúde do município, do estado e empregados da COPASA
	• Supervisionar as unidades de tratamento e distribuição, conferindo as condições de trabalho e sanitárias de cada unidade	• Imediatamente ao chegar ao local da ocorrência	• No local da ocorrência	• Contatando os encarregados e operadores da ETA
	• Providenciar coleta de água para análise e enviar ao laboratório.	• Imediatamente ao chegar ao local da ocorrência	• No local da ocorrência	• Seguindo normas de coleta da COPASA

EPIDEMIAS E SURTOS

AÇÕES DURANTE A OCORRÊNCIA

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Departamento Operacional, Distritos, Laboratório Técnico Químico e Engenheiro de Operação	• Tomar as medidas preventivas e operacionais cabíveis, tais como: aumentar dosagem de cloro na rede, parar cloração ou produção, dar descarga na rede e no reservatório etc.	• Imediatamente a ocorrência	• No local da ocorrência	• Agrupando dados • Produzindo informações • Adequando as dosagens na ETA
	• Comunicar ao Gerente do Distrito o problema encontrado e as providências tomadas	• Imediatamente ao conhecimento da ocorrência	• No local onde estiver	• Através de contatos, utilizando os diversos meios de comunicação existentes.
Gerente da Unidade Operacional	• Comunicar ao Superintendente e Departamentos	• Imediatamente da ocorrência	• Onde estiver localizada a unidade responsável que se deseja contatar	
Departamento Operacional, Distritos, Laboratório Técnico Químico e Engenheiro de Operação	• Receber resultados analíticos do Laboratório	• Imediatamente após o resultado ter sido emitido	• Na unidade Operacional	
	• Adequar atitudes operacionais aos resultados recebidos do Laboratório	• Imediatamente após o resultado ter sido emitido	• Na unidade Operacional	• Aplicando as modificações nos sistemas de tratamento e distribuição, se necessário

EPIDEMIAS E SURTOS				
AÇÕES DURANTE A OCORRÊNCIA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Laboratório	• Realizar, a pedido do Distrito, novas análises de água • Informar ao Gerente do Distrito o resultado das análises • Produzir e enviar parecer conclusivo ao Distrito	• Após a realização de todas as análises e emissão de resultados	• No local onde foram realizadas as análises	• Enviando frascos para coleta, coletando e emitindo laudo laboratorial
Unidade Operacional	• Receber resultados analíticos, conferir e encerrar as atividades emergenciais, caso os resultados estejam dentro da normalidade. • Se os resultados não estiverem: • repetir o processo de coleta e análise até que estejam dentro da normalidade; • tomar as providências operacionais cabíveis; • avaliar outros pontos críticos do sistema.	• Dando continuidade ao processo de alerta	• No local da ocorrência	• Mantendo a equipe mobilizada e as atividades em curso

EPIDEMIAS E SURTOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamento, Superintendência e Gerente do Distrito	• Encaminhar à Superintendência de Comunicação e Diretoria Operacional todas as informações relativas ao problema, para subsidiar ações de comunicação.	• Imediatamente à identificação do surto ou epidemia	• Superintendência de Comunicação	• Fazendo contato direto com a Superintendência de Comunicação e Diretoria Operacional
	• Acionar a Procuradoria jurídica para acompanhamento dos trabalhos	• Imediatamente à identificação do surto ou epidemia	• PRJU	• Fazendo contato direto com a Procuradoria jurídica - PRJU
Departamento Operacional, Superintendências Operacionais, Logística, RH e Comunicação Distritos, Divisões Laboratório Técnico Químico e Engenheiro de Operação	• Contatar os órgãos de saúde dos municípios, estado, das áreas atingidas ou de risco	• Imediatamente à identificação do surto ou epidemia	• No local da ocorrência	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis e necessários
	• Priorizar atendimento aos empregados, seus familiares e aos hospitais, asilos, creches, escolas, postos médicos etc.		• No local da ocorrência	• Orientando a população, os empregados e seus familiares e encaminhando-os, quando infectados, aos hospitais e unidades de saúde do município
	• Manter plantão no local até o encerramento dos trabalhos	• Durante e após a ocorrência	• No local da ocorrência	• Disponibilizando técnicos especializados em surtos e epidemias e outros empregados para os trabalhos que se fizerem necessários

EPIDEMIAS E SURTOS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência de Comunicação, **Unidades Operacionais**	• Avaliar situação com Gerente, Superintendente e Departamento	• Durante e após o evento	• No local do evento / Sede da Copasa	• Mobilizando todos os técnicos e responsáveis para fazer face à demanda, entendendo que a Copasa desempenha um papel fundamental no que se refere à garantia das condições sanitárias adequadas às populações do Estado.
	• Conhecer a situação no local e avaliar a gravidade, a tensão e a preocupação de moradores, administradores municipais, com apoio da área médica da Copasa			
	• Informar-se sobre as providências que estão sendo tomadas e as perspectivas			
	• Enviar comunicado à imprensa e/ou realizar campanha de comunicação de massa ou dirigida, a depender da gravidade da situação.			
	• Permanecer em estado de alerta, para agir em consonância com os responsáveis e de acordo com a evolução do quadro.			

EPIDEMIAS E SURTOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamento Operacional, **Distritos,** **Laboratório** **Técnico Químico e Engenheiro de Operação**	• Comunicar a Superintendência de Comunicação, área de saúde da COPASA sobre o encerramento do processo	• No encerramento do evento	• No local do evento	• Utilizando os meios adequados de comunicação
	• Comunicar a área comercial formas possíveis de ressarcimento dos prejuízos e negocia sua efetivação, se pertinente			
	• Emitir relatório conclusivo do fato e das ações implementadas com a finalidade de subsidiar o planejamento de ações contingenciais, para fazer face a eventos desta natureza			• Utilizando o modelo de relatório próprio para o tratamento do plano de ações contingenciais
Distrito Superinten-dência de Comunicação Resp. pela ação social	• Comunicar às autoridades municipais, do estado, de saúde e à população sobre o encerramento das atividades e informar a solução das ações da Copasa	• Assim que sejam concluídos os trabalhos	• No local do evento	• Utilizando os meios de comunicação necessários e recomendados

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final;
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelo sistema de qualidade da água tratada e de acordo com a legislação em vigor.

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A COPASA

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Greve em Serviços Essenciais para a COPASA.

CARACTERIZAÇÃO

Eventos internos ou externos que impliquem na descontinuidade da prestação de serviços pela COPASA, sejam de abastecimento, esgotamento e tratamento sanitário, entrega e/ou recebimento de correspondências, entre outros.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A COPASA

Transporte de Cargas
Transporte de Passageiros
Empresa Brasileira de Correios - ECT

GREVE EM EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGAS

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
TRANSPORTE DE CARGAS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos Operacionais **Superintendência Apoio Logístico**	• Manter banco de dados com os canais/contatos das empresas, polícias rodoviárias federais e estaduais, DNIT, DER, municípios, setores fins e/ou pessoas competentes relativos à área de: • Transporte de Cargas	• Permanentemente	• Na COPASA	• Atualizando as informações do banco de dados.
	• Manter contrato com as empresas para atuação emergencial, em caso de greve em serviços essenciais	• Permanentemente	• Na COPASA	• Licitando os serviços e estabelecendo os contratos com empresas que efetivamente tenham estrutura para atuar com agilidade em situações contingenciais desta natureza
Departamentos Operacionais **e** **Superintendência de Comunicação**	• Ativar o plano de ação contingencial para manter os públicos afetados informados sobre as ações que serão tomadas para regularizar a situação	• Imediatamente	• Na COPASA	• Definindo as ações, os meios, os responsáveis e demais atividades para atuar em situações como esta

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
TRANSPORTE DE CARGAS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência Apoio Logístico **Departamentos** **Distritos** **Divisões**	• Recebe informações via mídia, telefone, e-mail, fax e/ou pessoalmente de que existe carga retida	• Imediatamente	• Na COPASA	• Via telefone, e-mail, fax, pessoalmente, entre outros meios de comunicação.
	• Avalia a melhor forma de solucionar o problema			
	• Faz contato com as empresas, setores e/ou pessoas competentes.			
	• Contrata, em caráter de emergência ou, em virtude do valor, com dispensa de licitação de produtos e/ou serviços que se fizerem necessários			
	• Comunica à Diretoria, Departamentos e Superintendência de Comunicação para as providências necessárias.			
Departamentos, Distritos e Divisões	• Caso não se consiga liberação da carga, informar a Superintendência Apoio Logístico para intervir	• Imediatamente		
Departamentos e Superintendência Apoio Logístico	• Faz nova tentativa para liberação da carga. Caso não consiga, solicita a intervenção da Presidência/Superintendência de Comunicação, e/ou órgãos pertinentes	• Imediatamente		
Presidência, Diretoria, Departamentos e Superintendência de Comunicação	• Faz contato com a Secretaria de Segurança Pública do Estado para obter a liberação da carga	• Imediatamente	• Na Secretaria de Segurança Pública e/ou órgãos fins.	• Pessoalmente e/ou outros meios de comunicação existentes

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
TRANSPORTE DE CARGAS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendência de Comunicação	• Acionar plano de ação contingencial	• A partir da informação da ocorrência de greve	• Na COPASA	• Mobilizando os recursos humanos e necessários indicados/definidos
Departamentos, Diretorias e Superintendência de Comunicação	• Manter sistema interno e externo de informação sobre o andamento da greve	• Diariamente ou sempre que for necessário	• Junto aos públicos interessados	• Utilizando os recursos e meios de comunicação adequados e necessários

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
PÓS-EVENTO				
TRANSPORTE DE CARGAS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, **Superintendência Apoio Logístico** **Distritos** **Divisões**	• Avaliar todo o processo desenvolvido e sugerir melhorias, se necessário. • Preparar relatório conclusivo	• Imediatamente ao encerramento do evento	• Na COPASA	• Avaliando a condução do processo como um todo e elaborando relatórios e pareceres conclusivos • Utilizando o plano de comunicação contingencial relativo a este evento.
Departamentos, **Superintendência de Comunicação** **Distritos** **Divisões**	• Agradecer a todos os envolvidos no processo (setores públicos, empresas, pessoas, imprensa etc.)			

GREVE EM EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendência de Apoio Logístico Distritos Divisões	• Manter banco de dados com os canais/contatos das empresas, setores e/ou pessoas competentes relativos à área de: • Transporte de Passageiros	• Permanentemente	• Na COPASA	• Atualizando as informações do banco de dados.
	• Estabelecer contrato com setor de transporte da COPASA e empresas para atuação emergencial, em caso de greve em serviços essenciais	• Permanentemente	• Na COPASA	• Licitando os serviços e estabelecendo os contratos com empresas que efetivamente tenham estrutura para atuar com agilidade em situações contingenciais desta natureza
Departamentos, Superintendências de Apoio Logístico, e de Comunicação Distritos Divisões	• Colocar o plano de ação contingencial para manter os públicos afetados informados sobre as ações que serão tomadas para regularizar a situação	• Imediatamente	• Na COPASA	• Definindo as ações, os meios, os responsáveis e demais atividades para atuar em situações como esta

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos **Divisões**	• Recebe informações de que está havendo greve de transporte público coletivo	• A qualquer tempo	• Distrito / Divisão	• Via telefone, e-mail, fax, pessoalmente, entre outros.
Distritos **Divisões**	• Avalia qual o contingente mínimo para garantir a operação regular da Divisão ou Distrito	• Imediatamente		
	• Faz contato com as empresas de transporte alternativo, conforme listagem disponível (ônibus, van, táxi, carro da empresa, aluguel de veículo)	• Imediatamente		
	• Contrata, em caráter de emergência, os serviços que se fizerem necessários			
	• Comunica aos empregados indispensáveis as formas de transporte alternativos que serão colocadas à disposição			
Distrito **Divisão**	• Mantêm o sistema em funcionamento enquanto perdurar a greve	• Permanentemente	• Distrito / Divisão	• Garantindo a presença de contingente mínimo de pessoas-chave
Distrito **Divisão**	• Dimensiona diariamente a necessidade de transporte alternativo	• Diariamente	• Distrito / Divisão	• De acordo com os serviços a serem executados / mantidos em funcionamento

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Comunicação **Distrito** **Divisão**	• Acionar plano de ação contingencial	• A partir da informação da ocorrência de greve	• Na COPASA	• Mobilizando os recursos humanos e necessários indicados/definidos
Superinten-dência de Comunicação **Distrito** **Divisão**	• Manter sistema interno e externo de informação sobre o andamento da greve	• Diariamente ou sempre que for necessário	• Junto aos públicos necessários	• Utilizando os recursos e meios de comunicação adequados e necessários

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
PÓS-EVENTO				
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência Apoio Logístico **Distritos** **Divisões**	• Avaliar todo o processo desenvolvido e sugerir melhorias, se necessário.	• Imediatamente ao encerramento do evento	• Na COPASA	• Avaliando a condução do processo como um todo e elaborando relatórios e pareceres conclusivos • Utilizando o plano de comunicação contingencial relativo a este evento.
	• Preparar relatório conclusivo			
Superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Agradecer a todos os envolvidos no processo (empresas, setores, pessoas, imprensa etc.)			

GREVE NOS CORREIOS

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
GREVE NOS CORREIOS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência Comercial/ Superintendência Apoio Logístico (Compras) Correios	• Manter banco de dados com os canais/contatos das Empresas, setores e/ou pessoas competentes relativos à área de: Serviços de Correios na unidade comercial da COPASA	• Permanentemente	• Na COPASA	• Atualizando as informações do banco de dados.
	• Estabelecer contrato com empresas para atuação emergencial, em caso de greve desses serviços essenciais	• Permanentemente	• Na COPASA	• Licitando os serviços e estabelecendo os contratos com empresas que efetivamente tenham estrutura para atuar com agilidade em situações contingenciais desta natureza
Departamentos, **Superintendência de Comunicação, Distritos e Divisões**	• Acionar o plano de ação contingencial para manter os públicos afetados informados sobre as ações que serão tomadas para regularizar a situação	• Imediatamente	• Na COPASA	• Definindo as ações, os meios, os responsáveis e demais atividades para atuar em situações como esta

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
GREVE NOS CORREIOS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos **Divisões** **Superintendência Comercial**	• Recebe informações de que os funcionários da ECT estão em greve	• A qualquer tempo	• Distrito / Divisão	• Via telefone, e-mail, fax, pessoalmente, entre outros.
Unidade Operacional	• Faz contato com empresas do ramo para montagem de logística para distribuição alternativa de correspondências ou utiliza mão-de-obra própria	• Imediatamente		
	• Firma contrato de emergência com a(s) empresa(s) escolhida(s)			
	• Monitora para garantir que as entregas sejam feitas de forma satisfatória	• Diariamente		
Unidade Operacional	• Solicita à Superintendência de Comunicação e/ou unidades fins que mantenham esquemas de alerta, para, eventualmente, comunicar à população que poderão ocorrer eventuais atrasos na entrega das correspondências e orientá-la como proceder caso não as recebam	• Quando necessário	• Na Superintendência de Comunicação e/ou unidades fins	• Via telefone, mídia, comunicações internas e externas, e-mails etc.

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
GREVE NOS CORREIOS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dências de Comunicação e Comercial **Distritos** **Divisões**	• Utilizar o plano de ação contingencial	• A partir da informação da ocorrência de greve	• Na COPASA	• Mobilizando os recursos humanos e necessários indicados/definidos
Superintendências de Comunicação e Comercial **Distritos** **Divisões**	• Manter sistema interno e externo de informação sobre o andamento da greve	• Diariamente ou sempre que for necessário	• Junto aos públicos interessados	• Utilizando os recursos e meios de comunicação adequados e necessários

GREVE EM SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A EMPRESA				
PÓS-EVENTO				
GREVE NOS CORREIOS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos **Divisões** **Superinten-dência Comercial**	• Avaliar todo o processo desenvolvido e sugerir melhorias, se necessário. • Preparar relatório conclusivo	• Imediatamente ao encerramento do evento	• Na COPASA	• Avaliando a condução do processo como um todo e elaborando relatórios e pareceres conclusivos • Utilizando o plano de comunicação contingencial relativo a este evento.
Superinten-dência de Comunicação	• Agradecer a todos os envolvidos no processo (empresas, setores, pessoas, imprensa etc.)			

SITUAÇÃO DE

GREVE DE TRABALHADORES NA COPASA MG

1 OBJETIVOS

- Garantir o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto, dentro das condições requeridas para o atendimento às necessidades da população.
- Permitir a atualização constante da Alta Direção sobre o movimento grevista, de forma a assegurar a governabilidade da Empresa e o restabelecimento o mais rápido possível da sua operação plena.

2 ABRANGÊNCIA

O presente plano abrange todas as unidades organizacionais da COPASA.

3 ORGANIZAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA INFORMAÇÃO E DECISÃO

- Criação de Comitê Central e de Comitês Descentralizados para levantamento de informação e subsídio à decisão da Alta Administração da Empresa.

- **Comitê Central de Acompanhamento de Greve**
  Coordenação: Diretor de Gestão Corporativa
  Composição: Superintendentes: Recursos Humanos (SPRH), Apoio Logístico (SPAL), Tecnologia da Informação (SPIN), Comunicação Institucional (SPCA), Coordenação e Apoio Sudoeste (SPSO), Coordenação e Apoio Norte (SPCN); Chefe do Departamento Operacional da Região Metropolitana (DPMT); Assessor Interno da DCL; Gerente da Divisão de Assuntos Trabalhistas (PRJU/DVTB);

- **Comitês Descentralizados de Acompanhamento de Greve nos Departamentos Operacionais do Interior**
  Coordenação: Chefe de cada Departamento
  Composição: Gerentes dos Distritos Operacionais.

ASPECTOS BÁSICOS PARA ACOMPANHAMENTO PELOS COMITÊS CENTRAL E DESCENTRALIZADOS:

- Manutenção do quadro mínimo para as atividades definidas como essenciais.
- Garantia de suprimentos, transporte, informática e segurança patrimonial necessários ao funcionamento das atividades essenciais.
- Adesão de empregados ao movimento grevista.
- Comunicação interna e externa.
- Quaisquer irregularidades que ponham em risco o aspecto de segurança de empregados e do Patrimônio da Empresa.

4 INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL

- Comunicação pela Coordenação da Comissão de Negociação, aos Sindicatos, do quadro mínimo necessário ao funcionamento das atividades consideradas essenciais.
- Elaboração e envio (em planilha própria), pelos Comitês Descentralizados ao Comitê Central, até uma hora após o encerramento de cada expediente, de boletim informando o número de empregados em greve e o número total de empregados da unidade organizacional.
- Criação de e-mail específico para envio e recebimento de informações relativas à greve para a Diretoria de Gestão Corporativa, Superintendência de Recursos Humanos e Departamentos Operacionais.
- Identificação e informação pelos Comitês Descentralizados ao Comitê Central de situações excepcionais ocorridas nos ambientes de trabalho ou externamente em decorrência do movimento grevista.

5 MANUTENÇÃO DE ATIVIDADES ESSENCIAIS

- Definição pelos departamentos operacionais dos setores considerados como essenciais para o atendimento da população.
- Definição de escala mínima de empregados para o atendimento ao item acima.
- Elaboração das escalas mínimas que deverão ser afixadas em local visível.
- Notificação escrita aos empregados designados para a escala mínima.

6 CONTROLE DE FREQUÊNCIA DE EMPREGADOS

- Impedimento da presença nos locais de trabalho de empregados em greve.
- Manutenção dos sistemas normais de controle de freqüência.
- Não recebimento de atestados médicos apresentados por empregados, após entrada destes no movimento grevista.
- Identificação de situações de serviço externo, indicando-as no referido formulário de apuração de freqüência.
- O gerente deverá administrar o controle de freqüência, informando os nomes dos empregados que, porventura, tenham registrado a freqüência, mas que efetivamente não trabalharam, aderindo ao movimento grevista.

7 MANUTENÇÃO DE CLIMA APROPRIADO DE TRABALHO PARA NÃO GREVISTAS

- Impedimento da realização de assembléias sindicais dentro dos limites da Empresa.
- Informação aos Comitês Centrais ou Descentralizados de situações de impedimento da entrada na Empresa de empregados não grevistas.
- Comunicação aos empregados não grevistas da existência dos Comitês Central e Descentralizados, que podem ser acionados na ocorrência de alguma emergência.

8 SERVIÇOS ESSENCIAIS NA COPASA

I COM FUNCIONAMENTO PLENO

1 ÁGUA:

* PRODUÇÃO:
Operação de ETA;
Operação de elevatórias.

*MACROPERAÇÃO:
Operação de reservatórios;
Operação de redes

2 ESGOTO:

Operação de elevatórias;
Operação de ETEs.

II COM CONTINGENTE MÍNIMO DE PESSOAL DE 30%

1 ÁGUA:

*PRODUÇÃO:
Manutenção eletromecânica e eletrônica
*MACROOPERAÇÃO:
Central de Operações;
Manutenção de redes;
Atendimento noturno;
Manutenção eletromecânica;

2 ESGOTO:

Manutenção eletromecânica e eletrônica

3 DISTRITOS:

Programação e operação de rádio;
Manutenção de redes e ligações de água com risco ao patrimônio de terceiros e falta de água à população

Desentupimento imediato de esgoto;
Manutenção de redes com refluxo;
Atendimento noturno;
Manutenção eletromecânica.

4 OUTROS:

Coleta de amostras;
Análise de água;
Transporte;
Vigilância/portaria;

Materiais;
Atendimento 115;
Informática em apoio ao 115;
Pagamentos, recebimentos e movimentação bancária;
Serviço de almoxarifado.
Leitura, emissão e entrega de contas

III - COM UM TRABALHADOR

- POSTOS DE ATENDIMENTO
- PERÍCIA TÉCNICA
- MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÃO/RÁDIO

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as Unidades da empresa.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Redefinir o estoque mínimo de produtos / equipamentos estratégicos necessários para essas unidades
- Garantir condições para as unidades operacionais poderem efetuar compras de emergência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.

GREVE NA COPASA

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Greve na COPASA.

CARACTERIZAÇÃO

Eventos internos ou externos que impliquem na descontinuidade da prestação de serviços pela COPASA, sejam de abastecimento, esgotamento e tratamento sanitário, entrega e/ou recebimento de correspondências, entre outros.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

GREVE NA COPASA

GREVE NA COPASA - 2011

GREVE NA COPASA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Diretoria Executiva	• Criar Grupo Permanente de Relações Trabalhistas, formado por representantes de todas as unidades • Instituir, dentro do Grupo, comissões, com autonomia decisória: • Permanente de Negociação Sindical • Provisória de Acompanhamento de Greve, da qual a Superintendência de Comunicação deverá fazer parte	• Janeiro a Março (anualmente)	• Na Diretoria Executiva da COPASA	• Por meio de Comunicado da Presidência
Presidência **Diretoria de Gestão Corporativa** **Superinten-dência de Comunicação**	• Divulgar internamente e ao sindicado a formação do grupo, os integrantes e suas funções.	• Após a formalização do grupo	• Na COPASA e junto ao sindicato	• Utilizando os meios de comunicação interna e envio de correspondência formal ao sindicato.
	• Divulgar periodicamente os encontros do Grupo e eventuais resoluções e encaminhamentos, de maneira a assegurar a transparência do processo	• Sempre que for necessário ou recomendável	• Na COPASA	• Utilizando os meios de comunicação existentes

GREVE NA COPASA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Presidência **Diretoria de Gestão Corporativa** **Superintendência de RH**	• Acompanhamento salarial (pesquisa de mercado, pesquisa interna etc.) • Atualização anual dos dados	• Permanente	• Em outras companhias de saneamento, empresas do setor e na iniciativa privada	• Por meio de contatos entre as áreas de recursos humanos da Copasa e das empresas pesquisadas
	• Pesquisa de Clima	• Bianual	• Em todas as unidades da COPASA	• Através da Unidade Relações Humanas e Sindicais e/ou contratando apoio empresa especializada
	• Manter contatos constantes com os sindicatos	• Permanente	• COPASA/Sindicatos	• Abrindo canais de comunicação permanentes e adequados
	• Negociações exaustivas para evitar a greve	• Permanente	• Entre os agentes envolvidos	
	• Definição dos setores considerados essenciais ao funcionamento da Empresa, em caso de greve	• A partir da criação dos Comitês (Central e Descentralizado)	• Na COPASA	• Definição dos setores essenciais e o contingente mínimo para cada atividade • Manter esta listagem atualizada
Departamentos, Distritos, Divisões Superintendência de Comunicação	• Utilizar o plano de ação contingencial para gerenciamento de paralisações e greves	• Imediatamente, se necessário	• Na COPASA	• Definindo as ações, os meios, as etapas, os responsáveis/ porta-voz e outras atividades que sejam necessárias ou recomendáveis

GREVE NA COPASA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Comitê Central e Comitê Descentralizados nos DPs do interior	• Definir local para a realização de reunião da negociação.	• Assim que deflagrada a greve.	• Na COPASA	• Através de emissão de comunicados internos
	• Acionar a Comissão de Acompanhamento de Greve, que integra o Grupo de Relações Trabalhistas			
	• Divulgar e fazer valer a escala mínima de pessoal, necessária ao funcionamento dos serviços essenciais da Empresa e à segurança patrimonial			
Departamentos, Superintendência Distrito Divisão	• Preparar relatório de situação de funcionamento das unidades e encaminha à sua superintendência	• A partir do momento que a greve for deflagrada, duas vezes ao dia	• Na COPASA	• Avaliando a situação e gerando relatório
Departamentos, Superintendência Distrito Divisão	• Consolidar os relatórios de suas unidades, emitir parecer e encaminhar para o Grupo de Relações Trabalhistas	• A partir do momento que a greve for deflagrada, duas vezes ao dia	• Na COPASA	• Analisando as informações recebidas, emitindo parecer e relatório
Comitê Central e Comitê Descentralizados nos DPs do interior	• Receber e analisar os relatórios e verificar se está sendo cumprida a escala mínima	• Duas vezes ao dia	• No local definido para as reuniões	• Consolidando os relatórios recebidos e emitindo parecer
Comitê Central e Comitê Descentralizados nos DPs do interior	• Apresentar boletins à Diretoria e ao Grupo de Relações Trabalhistas sobre o andamento das atividades e quadro de pessoal das unidades envolvidas.	• Duas vezes ao dia	• Na COPASA	• Fax, e-mail, malotes, entre outros.
Diretoria Executiva	• Toma conhecimento da situação, via relatórios dos Comitês de Acompanhamento de Greve	• Assim que receber os relatórios	• Na COPASA	• Por meio de reunião da Diretoria com os Comitês de Acompanhamento de Greve
	• Define medidas, procedimentos e responsáveis	• Imediatamente		• Através de emissão de comunicados internos

GREVE NA COPASA				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Distritos, Divisões e Superintendências	• Acionar plano de ação contingencial	• Na deflagração da greve	• Na COPASA	• Mobilizando os recursos humanos e necessários indicados/definidos
Departamentos, Distritos, Divisões e Superintendências	• Manter sistema interno e externo de informação sobre o andamento da greve	• Diariamente	• Na COPASA	• Utilizando os recursos e meios de comunicação adequados e necessários

GREVE NA COPASA				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Comitê Central e Comitê Descentralizados nos DPs do interior	• Acompanhar a regularização das atividades da Empresa.	• Após o encerramento da greve.	• Na COPASA	• Elaborar parecer/ relatório final dos trabalhos.
Diretoria de Gestão Corporativa, **Superintendência de RH** **Superintendência de Comunicação**	• Emitir comunicado informando o final da Greve e normalização das atividades e Boletins Informativos	• Após o encerramento da greve	• Na COPASA	• Utilizando os meios de comunicação indicados/recomendados

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as Unidades e Distritos.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final;
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Redefinir o estoque mínimo de produtos / equipamentos estratégicos necessários para essas unidades
- Garantir condições para as unidades operacionais poderem efetuar compras de emergência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.

INCÊNDIOS EM ÁREAS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Incêndio em Áreas de Proteção Ambiental.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- de prevenção e combate a incêndios;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto bem como para proteção das áreas de domínio da Copasa, sejam elas de preservação ambiental ou edificadas.

INCÊNDIOS EM ÁREAS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL

INCÊNDIOS EM ÁREAS DE PROTEÇÃO AMIBIENTAL – SERRA DA MOEDA/RMBH - 2012

INCÊNDIOS EM ÁREAS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL

AÇÕES PRÉ-EVENTO

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Diretoria de Meio Ambiente, Superintendências Distritos Divisões	• Realizar conscientização e educação ambiental	• Rotineiramente	• Locais estratégicos em relação aos mananciais da COPASA, eventos e exposições, escolas, comunidades relacionados à preservação ambiental	• Fazendo blitz, palestras educativas, visitas de escolares às APEs, visitando os escritórios locais e distritos da COPASA, poder concedente, comunidades, distribuindo material educativo
Departamentos, Superintendências de Meio Ambiente, Operacionais e de Comunicação Distritos e Divisões	• Consensar plano de ação para a campanha de prevenção e combate a incêndios florestais	• Até o final de maio (anualmente)	• Nas Unidades Operacionais e órgãos de apoio governamentais, ONGs, comunidades, batalhão Militar correspondente	• Reunindo com as Unidades Operacionais e órgãos de apoio governamentais, ONGs, comunidades, batalhão Militar correspondente
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrim. Distritos e Divisões	• Executar a manutenção dos aceiros / acessos	• Até o final de maio	• Nas bacias dos mananciais de domínio da COPASA	• Contratando empresa para execução dos serviços
	• Recuperar as cercas		• Nas áreas de domínio da COPASA	
	• Criar e treinar as brigadas de incêndio		• No batalhão correspondente e nas APEs	• Elaborando convênio com o Corpo de Bombeiros Militar
	• Fiscalizar e zelar pela proteção e conservação das áreas de domínio da COPASA	• Rotineiramente	• Nas áreas de domínio da COPASA	• Mantendo vigilância

INCÊNDIOS EM ÁREAS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial **Distritos e Divisões**	• Acionar os brigadistas da COPASA e terceirizados	• Imediatamente	• Nas unidades de lotação	• Comunicando através de rádio, telefone e outros meios de comunicação disponíveis
	• Acionar o Corpo de Bombeiros		• No batalhão mais próximo	• Comunicando através de rádio, telefone e outros meios de comunicação disponíveis
Superintendência de Comunicação	• Repassar dados sobre o sinistro	• Durante o incêndio	• No local do incêndio	• Acionando o plano de contingência existente
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrim. **Distritos e Divisões**	• Dar apoio logístico aos brigadistas e ao Corpo de Bombeiros			• Fornecendo insumos necessários

INCÊNDIOS EM ÁREAS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Acionar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos e materiais necessários para atender ao público interno, às empresas que eventualmente sejam contratadas, à comunidade local, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais, grandes consumidores, hospitais e outras unidades de saúde, escolas e similares, e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente ter sido informada sobre o evento	• A partir da Sede, mas já mobilizando equipes para se deslocarem para o local do sinistro, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários
	• Montar equipes para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidade das áreas atingidas.	• Ao longo de todo o processo ou enquanto se fizer necessário	• No local do sinistro	• Realizando visitas ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e minimização de problemas (corpo a corpo) • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil • Mantendo a imprensa informada • Realizando comunicados à população

<table>
<tr><th colspan="5">INCÊNDIOS EM ÁREAS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PÓS-EVENTO</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td>Todas as áreas envolvidas</td><td>• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente.</td><td rowspan="2">• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento</td><td rowspan="2">• Escritório da COPASA</td><td>• Elaborando o relatório</td></tr>
<tr><td>Departamentos

Superinten-dências Meio Ambiente, Operacionais e de Comunicação

Distritos

Divisões</td><td>• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de manutenção operacional e sobre o restabelecimento do abastecimento, agradecendo a colaboração e compreensão dos clientes durante o processo.</td><td>• Utilizando os meios de comunicação recomendados/NE-cessários</td></tr>
</table>

INCÊNDIOS EM UNIDADES DA COPASA

BRIGADAS DE INCÊNDIO DA COPASA – RESERVA DA COPASA SERRA DA MOEDA – BRUMADINHO - 2011

CAPTAÇÃO DOS FECHOS E CATARINA - MORRO REDONDO/BH

INCÊNDIOS EM UNIDADES DA COPASA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Superintendências de Comunicação e de Apoio Logístico Divisão de Treinamento Distritos Divisões	• Realizar conscientização e educação sobre os cuidados necessários para evitar possíveis focos de incêndio nas unidades	• Rotineiramente	• Nas unidades	• Promovendo campanhas internas, treinamentos, palestras etc.
Superintendências de Comunicação e de Apoio Logístico Divisão de Treinamento Distritos Divisões	• Consensar plano de ação para prevenção e combate de incêndios em unidades de sistema			• Promovendo reuniões ou encontros entre as áreas internas envolvidas e o Corpo de Bombeiros
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial Distritos e divisões	• Criar plano de manutenção das unidades da COPASA	• Rotineiramente		• Implementando um plano de prevenção preventiva, dos sistemas elétricos, principalmente
	• Criar e treinar brigadas de combate a incêndio			• Mantendo convênio com o Corpo de Bombeiros
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial Distritos e divisões	• Criar/simular planos de evacuação das unidades	• Rotineiramente	• Nas unidades	• Criando e implementando o plano de evacuação
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial Distritos e divisões	• Criar e manter cadastros atualizados de unidades de socorro: hospitais, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil etc.	• Rotineiramente		• Criando e mantendo atualizado banco de dados com essas informações

INCÊNDIOS EM UNIDADES DA COPASA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Superintendência Comunicação **Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial** **Distritos e divisões**	• Divulgar internamente: • A existência do banco de dados e como acessá-los • Da existência dos planos de ação de prevenção, manutenção das unidades e de evacuação em caso de incêndios.	• Imediatamente à elaboração dos planos	• Nas unidades da COPASA	• Por meio de campanha interna, utilizando os recursos necessários
	• Apoiar a Divisão de Treinamento e as Unidades Responsáveis no treinamento e capacitação das equipes.			• Produzindo material adequado para os treinamentos e capacitações

INCÊNDIOS EM UNIDADES DA COPASA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrim. **Distritos e Divisões**	• Acionar os brigadistas da COPASA e contratados	• Imediatamente	• Nas unidades de lotação	• Comunicando através dos meios de comunicação existentes
	• Acionar o Corpo de Bombeiros		• No batalhão mais próximo	• Comunicando através dos meios de comunicação existentes
	• Informar as Superintendências de Comunicação e Apoio Logístico sobre a ocorrência e sua gravidade, para que essa possa se mobilizar		• Na COPASA	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis
	• Dar apoio logístico aos brigadistas		• No local do sinistro	• Fornecendo insumos necessários

INCÊNDIOS EM UNIDADES DA COPASA				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendências de Comunicação e de Apoio Logístico **Distritos** **Divisões**	• Acionar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos e materiais necessários para atender ao público interno, às empresas que eventualmente sejam contratadas, à comunidade local (áreas de risco), à imprensa, aos órgãos de defesa civil, corpo de bombeiros, administrações municipais, grandes consumidores, hospitais e outras unidades de saúde, escolas e similares, e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente após ter sido informada sobre o sinistro	• A partir das Unidades gerenciais, mas já mobilizando equipe para se deslocar para o local do evento, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários
Superintendências de Comunicação e de Apoio Logístico **Distritos** **Divisões**	• Montar equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as unidades da COPASA e empregados envolvidos nas áreas atingidas.	• Ao longo de todo o processo ou enquanto se fizer necessário	• No local do sinistro	• Realizando visita ao local e às unidades da COPASA atingidas, para esclarecimento e minimização de problemas (corpo a corpo) • Entrando em contato com o corpo gerencial da COPASA, empregados e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil e corpo de bombeiros • Mantendo a imprensa informada através da superintendência de Comunicação • Realizando comunicados através dos meios de comunicação existentes

INCÊNDIOS EM UNIDADES DA COPASA				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Todas as Unidades envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingência existente e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após o encerramento do sinistro	• Na COPASA	• Elaborando o relatório conclusivo
superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos e sobre o término do sinistro, agradecendo a colaboração e compreensão dos empregados, de possíveis contratados que trabalharam durante o processo e a compreensão dos envolvidos.			• Utilizando os meios recomendados/necessários

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as Unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Redefinir o estoque mínimo de produtos / equipamentos estratégicos necessários para essas unidades
- Garantir condições para as unidades operacionais poderem efetuar compras de emergência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência via contrato ou por outra forma de contratação.

INVASÃO DE ÁREAS DA COPASA

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Invasão de Áreas da COPASA

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- proteção e garantir as áreas de domínio e servidão;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- de segurança das áreas da COPASA;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do atendimento ao público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto bem como para proteção/segurança das áreas de domínio e/ou servidão da COPASA, sejam elas de preservação ambiental ou edificadas.

INVASÃO DE ÁREAS DA COPASA

INVASÃO DE ÁREAS DA COPASA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
ÁREAS FECHADAS – DOMÍNIO DA COPASA E EDIFICADAS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial **Distritos e Divisões**	• Adequar o sistema de cercamento das áreas	• Imediatamente	• Nos limites das áreas fechadas e edificadas	• Adaptando o cercamento de acordo com a necessidade da área
	• Realizar inspeção no sistema de cercamento destas áreas	• Rotineiramente em datas de posse	• Nos limites das áreas fechadas e edificadas	• Identificando os pontos vulneráveis e/ou danificados
	• Recuperar os pontos de cerca danificados •	• Quando necessário	• No trecho danificado da cerca	• Executando as obras necessárias
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial **Distritos, Divisões** **Superintendência de Comunicação**	• Implantar e manter sinalização de advertência e indicativa de propriedade	• Rotineiramente	• Nos limites das áreas fechadas, edificadas e de servidão	• Confeccionando placas de identificação
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial Distritos e Divisões	• Manter limpa a área do terreno e edificações	• Rotineiramente	• Nas áreas fechadas e edificadas/domínio	• Contratando pessoal ou empresa especializada
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial **Distritos e Divisões**	• Manter vigilância física e/ou eletrônica	• Mediante avaliação	• Nas áreas fechadas e edificadas/domínio	• Contratando pessoal ou empresa especializada
Superintendências de Meio Ambiente e de Comunicação **Distritos e Divisões**	• Desenvolver conscientização ambiental e posse de terceiros	• Rotineiramente	• Nas comunidades circunvizinhas e visitantes	• Integrando a Empresa com a comunidade, informando sobre a importância da área

INVASÃO DE ÁREAS DA COPASA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
ÁREAS DE SERVIDÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial **Distritos e Divisões**	• Manter limpa a área do terreno de servidão	• Rotineiramente	• Nas áreas de servidão	• Através de roçado com turma própria ou contratada
Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial **Distritos e Divisões**	• Implantar e manter marcos de indicação do caminhamento de redes da COPASA	• Rotineiramente	• Nas áreas de servidão	• Através de roçado com turma própria ou contratada

INVASÃO DE ÁREAS DA COPASA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
ÁREAS FECHADAS E DE SERVIDÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial Distritos e Divisões	• Comunicar o fato à gerência da unidade	• Imediatamente	• Na área invadida	• Através de meios de comunicação existentes
	• Identificar o tipo de ocorrência			• Na inspeção do local
	• Comunicar à Superintendência de Comunicação para ações de comunicação social • Fazer ocorrência policial • Fazer perícia técnica			• Através de meios de comunicação existentes
	• Acionar as equipes técnicas internas específicas para cada caso			• Através de meios de comunicação existentes
	• Acionar os órgãos competentes de acordo com a ocorrência			• Contatando o órgão devido: Polícia Civil, Militar, Florestal, IEF, FEAM, Bombeiros etc.
Departamentos, Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial Distritos e Divisões	• Aplicar o plano de contingência para mitigação da ocorrência, causada por ato de vandalismo, invasão, suspeita de contaminação local da água e rompimento de redes água e esgoto da COPASA	• Imediatamente	• Nas adutoras, interceptores, redes distribuidoras e coletoras e áreas de reservatórios, elevatórias e ETEs/ETAs	• Observando as orientações do plano contingencial
	• Dar assistência a eventuais vítimas e familiares envolvidas na ocorrência		• Nos locais da invasão	• Tomando as devidas ações

INVASÃO DE ÁREAS DA COPASA				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, **Superintendência de Comunicação** **Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonial** **Distritos e Divisões**	• Acionar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atender ao público interno, às empresas que eventualmente sejam contratadas, à comunidade local (áreas da COPASA), à imprensa, aos órgãos de defesa civil, polícia militar, administrações municipais, grandes consumidores, hospitais e outras unidades de saúde, escolas e similares, e outros públicos envolvidos (em caso de invasão trazendo riscos à população).	• Imediatamente ao ter sido informada sobre a invasão	• A partir das unidades operacionais, da superintendência de Comunicação, mobilizando equipes para se deslocarem para o local da invasão, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários
Departamentos, **Superintendência de Comunicação** **Divisão Apoio Administ. Vigilância Patrimonia l** **Distritos e e** **Divisões**	• Montar equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidade das áreas limítrofes da invasão.	• Ao longo de todo o processo ou enquanto se fizer necessário	• No local da invasão	• Realizando visita ao local e às comunidades invasoras e limitrofes, para esclarecimento e minimização de problemas (corpo a corpo) e/ou malas direta • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil e policia militar e órgãos públicos • Mantendo a imprensa informada • Realizando comunicados à população

INVASÃO DE ÁREAS DA COPASA				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Todas as áreas envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingência, se necessário, e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após a reintegração de posse pela COPASA	• Nas unidades da COPASA	• Elaborando o relatório conclusivo
Superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de manutenção operacional e sobre o restabelecimento do abastecimento, agradecendo a colaboração e compreensão dos clientes durante o processo.			• Utilizando os meios de comunicação existentes.

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as Unidades da COPASA.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os procedimentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Garantir condições para as unidades operacionais poderem efetuar compras de emergência, se necessário.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com empresas/equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.

PANE EM SERVIÇOS INFORMATIZADOS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Pane em Serviços Informatizados.

CARACTERIZAÇÃO

Indisponibilidade da tecnologia de informação para o funcionamento de diversos processos estratégicos para a Empresa, tais como:

- emissão de contas;
- geração de ordens de serviços;
- utilização do Sistema SAP e Sistema GED;

Que podem ser causadas por:

- inundação;
- incêndio;
- falta prolongada de energia elétrica;
- falha humana;
- ação premeditada (sabotagem);
- outras causas.

OBJETIVO

Pela complexidade e abrangência da atividade de tecnologia de informação e por sua importância estratégica para a manutenção dos negócios da empresa, ficou definido que a solução passa pela adequação de equipes da SPIN e/ou contratação de serviços de empresas especializadas, para execução de projetos para contingências dessa natureza, em parceria com a SPIN.

A SPIN para atendimento aos procedimentos do sistema informatizado da COPASA, trabalha com um Plano de Desligamento e Religamento - DATA CENTER (Plano Contingencial).

PANE EM SISTEMAS INFORMATIZADOS

PANE EM SISTEMAS INFORMATIZADOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Diretoria de Gestão Corporativa, Superintendências de Informática, de Comunicação e de Apoio Logístico **Divisões**	• Prepara modelo de comunicação para informar as unidades do Plano de Desligamento e Religamento do “DATA CENTER” e como serão afetadas • Preparar licitação para contratação de empresa especializada em segurança da informação ou utilizar equipes próprias da SPIN, para elaboração de projeto de Plano de Continuidade de Negócio, para o ambiente de TI da Copasa. Manter cadastro dos equipamentos instalados. • O Plano deverá englobar a identificação e análise de risco dos ativos encontrados neste ambiente, assim como a proposta de soluções tecnológicas que visem minimizar os riscos, com a devida implementação do Plano de Continuidade, conforme especificado no edital.	• Rotineiramente	• Na Superintendência de Telecomunicações e de Tecnologia da Informação - SPIN	• Enviado comunicado de paradas programas através de meios de comunicação disponíveis • Como disponibilizando o Service Desk e Pop-up da Intranet • Prepara o procedimento do Plano – DATA CENTER • Preparar processo licitatório ou utilizar equipes próprias da SPIN. • Manter treinados os técnicos de informática lotados nas divisões da SPIN, para suporte quando necessário.
Diretoria de Gestão Corporativa, Superintendências de Informática, de Comunicação e de Apoio Logístico **Divisões**	• Publicar edital de licitação ou utilização das equipes especializadas da SPIN e, manter equipes próprias para manutenções preventivas, preditivas e corretivas	• Rotineiramente utilizando procedimentos preventivos/corretivos e/ou montando o processo do edital de licitação	• Na COPASA	• Utilizar equipes treinadas/especializadas da SPIN quando os trabalhos possam ser executados por equipes próprias da SPIN • Quando necessário utiliza-se o procedimento licitatório e/ou empresas já contratadas para manutenção • Seguindo os procedimentos legais estabelecidos pela Lei 8.666, que trata dos processos licitatórios.

PANE EM SISTEMAS INFORMATIZADOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Informática	• Acionar as ações indicadas no Plano de ação contingencial preparado pela empresa contratada e/ou equipes da SPIN, dentro do Plano de Desligamento e Religamento do DATA CENTER	• Imediatamente após a notificação ou identificação do problema pela vistoria	• Na COPASA	• Elaborando vistoria técnica • Aplicando o Plano – DATA CENTER • Executando a manutenção prevista

PANE EM SISTEMAS INFORMATIZADOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Informática, de Comunicação	• Elaborar relatório conclusivo das atividades executadas, inclusive do DATA CENTER • Verificar todos os procedimentos do DATA CENTER se foram completamente atendidos	• Tão logo termine a atividade	• No local atingido ou na COPASA	• Emitindo as informações de término da ação, através de meios de comunicação existentes • Emitindo relatório final conclusivo de todas os procedimentos realizados e avaliando o retorno operacional das atividades de informática na COPASA

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades via SPIN.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades corporativas através da SPIN.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro dos equipamentos, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência via contrato ou por outra forma de contratação.
- Manter disponibilizado o SERVICE DESK

Observações: O Plano de Desligamento e Religamento do DATA CENTER estão inseridos no desenvolvimento dos trabalhos de rotina em todas as unidades da SPIN, com contatos integrados com o COPASS, COS, COPAGIS, DVIP e DVAP.

- As demandas de manutenção e outros serviços integrados aos serviços de telefonia do dia a dia da COPASA deverão ser solicitados via SERVICE DESK.

- Os sistemas a serem verificados no momento do teste integrado do DATA CENTER são:

COPASA

HISTÓRICO DO PROJETO

Sistemas a serem verificados no momento do teste integrado:

Faturamento Móvel	-	SICOM
Sistemas Access	-	Sistema 115 SICOE
Intranet	-	Sadge GED (VisualJet) MAI Sisop Telefonia Jurídico (Tedesco)
Mainframe	-	Sicom Sicpa
Cliente/Servidor	-	Sicqa CI e CE
Internet	-	Agência virtual Consulta e Extrato de fornecedor Site da transparência Siga Web
GEO	-	Sistemas que compõe o Geo

\\copanet04\dvsu\continuidade de serviços\plano de desligamento_religamento data center\histórico do projeto.doc

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Redução drástica de vazão de mananciais utilizados como meio de produção de água pela COPASA.

CARACTERIZAÇÃO

A redução de vazão pode ocorrer, principalmente, por:

- degradação ambiental das bacias;
- conflito de uso da água;
- efeitos climáticos;
- vandalismo;
- acidentes que comprometam a utilização de mananciais.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- contatos com o poder concedente, órgãos estaduais e municipais, comunidade e imprensa;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água.

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Diretoria Executiva da COPASA, incluso suas Unidades e **Órgãos de Governo**	• Implementar ações de combate à seca (política pública) • Implementar o plano contingencial caso hajam acidentes que comprometam a captação.	• Rotineiramente	• Diretoria Executiva da COPASA, incluso suas Unidades e Órgãos de Governo	• Nas diversas formas jurídicas que possibilitem as ações públicas (convênios, contratos etc.) • Com equipes próprias da COPASA, quando possível
Distritos, Divisões Operacionais e de Recursos Hídricos **Divisão de Águas Subterrâneas** **Distritos, Divisões Operacionais e de Recursos Hídricos, de Licenciamento Ambiental e** **Divisão de Águas Subterrâneas**	• Acompanhar, monitorar e gerenciar as informações sobre os mananciais operados pela Empresa. • Realizando estudos conclusivos sobre as causas efetivas que redundaram na seca, tais como degradação ambiental das bacias, conflitos relacionados ao uso da água, entre outros.	• Rotineiramente, de maneira continuada	• Em todos mananciais captados	• Realizando vistorias técnicas e coletando dados, com vistas a identificar a origem do problema • Consultas a bancos de dados sobre os mananciais. Onde não existir, deverão ser criados.
	• Identificar os casos crônicos e acionar o plano de ação contingencial, de maneira a reduzir os problemas	• Imediatamente	• Nos mananciais que os problemas sejam identificados como crônicos	• Definindo as ações para cada localidade, de acordo com as causas dos problemas e a realidade local • Definindo/estabelecendo fontes alternativas de atuação e de captação, se for possível.
	• Se a alternativa viável for à definição de outra fonte de captação, desenvolver projeto específico, para exploração do manancial alternativo.	• Após verificada a viabilidade	• Nos locais indicados como possível	• Elaborando e implementando projeto específico • Fazendo consulta específica para a divisão de licenciamento ambiental

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos, Divisões Operacionais e de Recursos Hídricos, de Licenciamento Ambiental e **Divisão de Águas Subterrâneas**	• Manter cadastro atualizado de empresas de locação de caminhões-pipa) • Manter cadastro atualizado de todos os mananciais operados pela COPASA e, outros que por ventura possam a ser utilizados	• Imediatamente, atualizando rotineiramente	• Em todos os locais onde haja mananciais captados pela COPASA e/ou outros possíveis de serem utilizados	• Levantando, resgatando, organizando, consolidando, checando, para criar banco de dados confiável, inclusive instalando este cadastro GEOREFERENCIADO.
	• Manter cadastro atualizado das entidades que precisam ser abastecidas com prioridade em casos contingenciais e com os contatos para agilizar a ação.		• Em todos os locais onde haja mananciais captados pela COPASA, iniciando-se por aqueles identificados como crônicos.	

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Comunicação, Distritos e Divisões	• Utilizar o Plano de Ação Contingencial de Comunicação para atuar: • nos locais cujo problema seja crônico, contribuindo para conscientizar a comunidade sobre a necessidade de atuar sobre as causas e/ou racionar o uso da água; • preventivamente em locais passíveis de ocorrer o problema, contribuindo para conscientizar a comunidade sobre a necessidade de proteger os mananciais; • preventivamente junto à comunidade atendida pela Copasa como um todo, mesmo nos locais que, hoje, não correm risco de haver redução drástica da vazão dos mananciais, tendo em vista o desenvolvimento de uma consciência ambiental na população, visando assegurar a água para gerações futuras	• Imediatamente	• Em todo o Estado	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários

-

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Comunicação, Distritos e Divisões Divisão de Treinamento	• Treinar e capacitar os empregados da Copasa para atuar: • como comunicadores em situações contingenciais; • como agentes multiplicadores da cultura ambiental e preservacionista.	• Após a consistência do Plano de Ação Contingencial de Comunicação	• Em todas as unidades da empresa, iniciando-se por aqueles distritos cuja situação é mais crítica	• Preparando treinamento e material adequados. • Idealmente, contratar consultoria externa, de maneira que o treinamento abranja as áreas de comunicação, meio ambiente e outras unidades corporativas pertinentes
Superinten-dência de Comunicação	• Divulgar internamente o cadastro preparado pelas áreas técnicas, dando a conhecer a todas as unidades da necessidade de se manterem informadas e atualizadas, para que possam ser efetivamente úteis em casos contingenciais	• Após a elaboração do cadastro	• Para todas as unidades da Empresa	• Divulgando pelos meios de comunicação que forem indicados/adequados

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades Responsáveis	• Comunicar o problema ao Departamento e Distrito e à Superintendência de Comunicação, informando a gravidade da situação	• Imediatamente	• No local da ocorrência	• Utilizando meios de comunicação existentes
Departamentos **Superintendências e** **Distrito**	• Disponibilizar caminhões-pipa para abastecer prioritariamente a hospitais, asilos, creches, escolas, postos de saúde, próprios e/ou contratados etc.	• Imediatamente	• No local da ocorrência	• Utilizando as fontes de produção da Copasa disponíveis mais próximas e/ou adotando a alternativa mais viável. • Contratando e/ou disponibilizando caminhões-pipa
	• Acionar Divisão de Recursos Hídricos, Divisão de Licenciamento ambiental e Divisão de Águas Subterrâneas	• Imediatamente	• No local da ocorrência	• Utilizando meios de comunicação existentes
Divisão de Recursos Hídricos **Divisão de Águas Subterrâneas**	• Tomar as providências necessárias para implementação de nova fonte de produção. • Emitir relatório técnico, após as análises pertinentes.	• Imediatamente	• Divisão de Recursos Hídricos • Divisão de Águas Subterrâneas	• Consultando banco de dados hidrológicos, hdirogeológicos e pluviométricos • Fazendo levantamento de campo, para prospecção de alternativa de produção • Executando serviços necessários • Enviando relatório técnico para DP/SP/Distrito

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos **Superintendências e Distrito**	• Executar os serviços emergenciais embasados no relatório técnico emitido pela Divisão de Águas Subterrâneas/Divisão de Recursos Hídricos	• Imediatamente	• No local informado no relatório técnico	• Contratando empresa especializada ou mobilizando equipe própria
Unidade Operacional Responsável e **Laboratório da COPASA**	• Laboratório da COPASA emite laudo conformidade da fonte de produção • Iniciar operação da nova fonte de produção	• Imediatamente	• No local da ocorrência	• Operando o novo sistema
	• Suspender o serviço de caminhões-pipa	• Após a efetivação da fonte de produção	• No local da ocorrência	• Suspendendo os contratos com as empresas de caminhão-pipa

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Comunicação, Distritos e Divisões	• Utilizar o plano de ação emergencial, mobilizando todos os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atender ao público interno e externo, às empresas contratadas, à comunidade local, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais das áreas afetadas, grandes consumidores, unidades de saúde, escolas e similares e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente após ter sido informada da ocorrência	• A partir das unidades responsáveis, mas já mobilizando equipes para se deslocar para o local, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários. • Implementado a logística necessária

Departamentos, Superintendências Operacionais e de Comunicação, Distritos e Divisões	• Montar equipes para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidades das áreas atingidas	• Ao longo de todo o processo e/ou enquanto se fizer necessário	• No local da ocorrência	• Realizando visita ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e informando como utilizar de forma racional os recursos disponíveis, de acordo com a gravidade do problema, visando minimizá-lo (corpo a corpo e/ou através de malas diretas, imprensa) • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil e outros envolvidos • Dando apoio à área operacional e empresas contratadas • Mantendo a imprensa informada • Realizando comunicados à população • Outras formas que se fizerem necessárias

REDUÇÃO DRÁSTICA DE VAZÃO DE MANANCIAIS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Todas as áreas envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento	• Nas unidades da COPASA	• Elaborando o relatório conclusivo
Departamento, Superintendência Operacional e Distritos	• Solicitar a elaboração de um projeto de ampliação do sistema de abastecimento de água se for o caso.	• Ao final das atividades emergenciais	• Superintendência de Meio Ambiente, Superintendência de Engenharia, via DP/SP/Distrito	• Por meio de comunicações oficiais existentes
Superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de contingência operacional, sobre o restabelecimento do abastecimento e os próximos passos no intuito de evitar futuras ocorrências de desabastecimento. • Reforçar campanha sobre uso racional dos recursos hídricos. • Emitir agradecimento à população e parceiros pela compreensão e colaboração.	• Ao final da ocorrência	• No local da ocorrência	• Utilizando os meios de comunicação recomendados/necessários

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Dotar todos os sistemas de equipamentos de segurança, de transporte, de sinalização e de emergência, compatíveis com esta contingência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelos sistemas de monitoramento de vazão, que permitam antecipar ações.

ROMPIMENTO DE BARRAGENS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Rompimento de Barragem.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- monitoramento dos mananciais e estruturas das barragens;
- monitoramento e acompanhamento de índices pluviométricos nas bacias, onde estão localizadas as barragens/COPASA;
- limpeza e desassoreamento das barragens, com manutenções 6 (seis) meses antes do período de chuvas;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água.

ROMPIMENTO DE BARRAGEM

ROMPIMENTO DE BARRAGEM				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Distritos Divisões Operacionais Superintendência de Engenharia Divisões de Projetos Divisão de Recursos Hídricos Departamentos, Distritos Divisões Operacionais	• Preparar cadastro, constando de: • Caracterização da barragem. • Caracterização do vale a jusante. • Caracterização do mapa de inundação, identificando, inclusive, os aspectos mais vulneráveis (hidrogeológicos). • Mapeamento georeferenciado das barragens • Manutenção e limpeza das barragens antes do período chuvoso • Verificações técnicas estruturais no corpo da barragem	• Rotineiramente	• Nos sistemas que possuem barragem de acumulação (reservatório).	• Promovendo levantamento de projeto de concepção, executivo, manual de operação e planialtimétricos e cadastrais da área de montante e jusante.
Superintendência de Engenharia Divisões de Projetos Divisão de Recursos Hídricos	• Monitorar análises dos resultados	• Periodicamente, conforme porte da barragem.	• No maciço da barragem e adjacências	• Promovendo a instalação de equipamento de monitoramentos necessários • Promovendo leituras e análises dos dados obtidos • Realizando vistorias periódicas dos taludes, bermas, ombreiras, drenagens superficiais etc. • Executando as intervenções necessárias.

ROMPIMENTO DE BARRAGEM

AÇÕES PRÉ-EVENTO

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Departamentos, Distritos Divisões Operacionais **Superintendência de Engenharia Divisões de Projetos Divisão de Recursos Hídricos** **Superintendência de Comunicação**	• Utilizar o plano contingencial de comunicação com todas as providências que devem ser tomadas em situações dessa natureza, estabelecendo parcerias com órgãos públicos e privados das áreas que apresentem potencial de risco e/ou de todas as áreas que contem com barragens, cujo rompimento possam provocar danos significativos para a população, bem como para a COPASA. • Monitorar a bacia de acumulação a montante, precavendo e denunciando a órgãos ambientais, no sentido de degradação da bacia. Ex.: retirada de areia por terceiros	• Após os levantamentos técnicos e ambientais	• Nas localidades que serão afetadas caso ocorra o rompimento da barragem, provenientes de índices pluviométricos e/ou onde existam possibilidades de assoreamentos contínuos	• Formando grupos de trabalho, com a participação de órgãos públicos e privados, lideranças comunitárias, voluntários e especialistas • Criar equipes de monitoramento operacional • Capacitar e treinar todas as pessoas dos Distritos e Divisões operacionais e ambientais para agirem em situações dessa natureza • Realizar simulações periódicas
	• Realizar trabalho de capacitação de unidades de saúde de regiões próximas às barragens para atendimento ao público em casos de situações dessa natureza	• A partir do plano de ação contingencial para eventos dessa natureza		• Realizando treinamentos e capacitação, bem como simulações, contratando empresa especializada se necessário/indicado e/ou através das equipes próprias da COPASA

ROMPIMENTO DE BARRAGEM				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Distritos Divisões Operacionais **Superintendência de Engenharia Divisões de Projetos Divisão de Recursos Hídricos** **Superintendência de Comunicação**	• Comunicar e mobilizar as equipes de socorro, poder concedente, Corpo de Bombeiro, Hospitais e Defesa Civil, Cemig, órgãos de infra-instrutora terrestre (DNIT,DER) prefeituras do entorno, lideranças etc.	• Imediatamente após o acidente	• Na região afetada e áreas limítrofes	• Via meios de comunicação existentes, pessoalmente, coordenando as ações e comandando as equipes.
Departamentos, Distritos Superintendências Operacionais e de Comunicação **Setor de ação Comunitária**	• Organizar trabalho de ação social para atendimento às populações atingidas em parceria com os órgãos públicos e privadas, de defesa civil, hospitais, autoridades e lideranças locais com equipes próprias e se necessário, contratando serviços emergenciais			

Departamentos, Distritos Divisões Operacionais **Superintendência de Engenharia Divisões de Projetos Divisão de Recursos Hídricos**	• Analisar e verificar a possibilidade de efetuar reparos emergenciais • Realizar perícias técnicas	• Imediatamente após o acidente	• Na barragem e área afetada	• Mobilizando o corpo técnico próprio e/ou contratando empresas especializadas
Departamentos, Superintendências, Distritos e Divisões	• Efetuar reparos emergenciais e/ou executando procedimentos alternativos, para evitar o desabastecimento público	• Após perícia técnica e levantamentos operacionais		• Mobilizando equipamentos, material de construção e mão-de-obra, executando os serviços necessários.
Distrito	• Providenciar abastecimento provisório (caminhões-pipa) e outros meios possíveis de abastecimento	• Imediatamente		• Providenciar distribuição de água por meio de caminhões-pipa, água evasada e/ou mananciais alternativos

<table>
<tr><th colspan="5">ROMPIMENTO DE BARRAGEM</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Departamentos, Distritos Divisões Operacionais

Superintendência de Engenharia Divisões de Projetos Divisão de Recursos Hídricos</td><td>• Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atuar no local</td><td>• Após mobilização emergencial</td><td>• No local atingido, a partir das unidades corporativas da COPASA</td><td>• Agindo conforme previsto no plano de ação contingencial</td></tr>
<tr><td>• Manter canais abertos de comunicação com o poder concedente, a imprensa, com a comunidade, autoridades e lideranças das áreas atingidas, bem como com os órgãos de defesa civil e instituições envolvidas no processo</td><td rowspan="2">• Durante todo o processo e/ou enquanto for necessário</td><td rowspan="2">• No local atingido</td><td rowspan="2">• Criando e mantendo os canais necessários.
• Por meios de comunicação existentes</td></tr>
<tr><td>• Atuar em total sinergia com as unidades responsáveis e com assessoria permanente da procuradoria Jurídica</td></tr>
</table>

ROMPIMENTO DE BARRAGEM				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendência, Distritos, e Divisões Operacionais e de Engenharia de Apoio - Unidade de Avaliação e Perícia	• Avaliar os danos causados à COPASA e a terceiros para fins de indenizações	• Após a drenagem da inundação • Após execução de obras e serviços de natureza operacional	• Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos. • Conclusão dos relatórios técnicos e periciais
Procuradoria Jurídica **Distritos** **Divisões**	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros	• Após a conclusão da avaliação		• Por meio de ações de indenização, após a conclusão dos relatórios técnicos e periciais, com avaliação oficial jurídica
Departamentos, Superintendência, Distritos, Divisões Operacionais e de Engenharia de Apoio e Perícia	• Elaborar projeto de recuperação da barragem e das áreas atingidas • Informar às áreas envolvidas, poder concedente, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo, inclusive mantendo a comunidade atingida informada	• Após os atendimentos emergenciais	• Nas áreas afetadas pelo rompimento da barragem	• Realizando retro análises da ruptura • Realizando pareceres técnicos, da causa do rompimento
Departamentos, Superintendência, Distritos, Divisões Operacionais e de Engenharia de Apoio e Perícia	• Implementar o projeto de recuperação da barragem e das áreas atingidas	• Após a conclusão dos projetos	• Nas áreas afetadas	• Por meio da contratação de empresas especializadas • Acompanhamento técnico da unidade de engenharia especializada da COPASA

<table>
<tr><th colspan="5">ROMPIMENTO DE BARRAGEM</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PÓS-EVENTO</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Departamentos, Superintendência, Distritos,

Divisões Operacionais e de Engenharia</td><td>• Manter os canais de comunicação abertos, contribuindo para a intermediação, junto à comunidade, das negociações que se farão necessárias em função do ocorrido</td><td rowspan="2">• Após a conclusão da avaliação técnica e relatório operacional, bem como o parecer jurídico sobre o assunto</td><td>• Nas unidades responsáveis</td><td rowspan="2">• Utilizando os meios de comunicação disponíveis e/ou criados para esse fim</td></tr>
<tr><td>• Informar o cronograma de execução das obras de reparo e previsão de normalização dos serviços
• Acompanhar a unidade de Comunicação/comunitária em todas as etapas do processo e demais áreas que demandem suporte,</td><td>• Nas unidades responsáveis</td></tr>
<tr><td>Todas as áreas envolvidas</td><td>• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente e externamente.</td><td>• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento e da conclusão dos reparos operacionais e de obras</td><td>• Nas unidades responsáveis da COPASA</td><td>• Elaborando e concluindo o relatório técnico pericial e parecer jurídico</td></tr>
</table>

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Dotar todos os sistemas de equipamentos de segurança, de transporte, de sinalização e de emergência, compatíveis com esta contingência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelos sistemas de monitoramento de vazão, que permitam antecipar ações.

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Rompimento de Grandes Canalizações de Água.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- procedimentos com equipes de manutenção própria e/ou contratada;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água.

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA

ROMPIMENTO DE ADUTORA NA CIDADE DE ALÉM PARAÍBA – DN 500 - 2012

ROMPIMENTO DE ADUTORA – DN 600 BAIRRO SÃO MARCOS – BH - 2007

ROMPIMENTO ADUTORA – DN 600 BAIRRO BARREIRO –BH – 2011

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA

AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências **Distritos** **Divisões**	• Preparar cadastro confiável, atualizado e unificado. • Utilizar cadastro georeferenciado, onde existir • Trabalhar em consonância com a unidade de projeto	• Rotineiramente, pelas áreas responsáveis.	• Pela unidade operacional específica.	• Resgatando informações, levantando, consolidando, gerando banco de dados informatizado e divulgando.
	• Fazer manutenção preventiva nas canalizações, componentes e acessórios.		• Pela unidade operacional específica	• Inspecionando, principalmente, os pontos críticos (pressões elevadas, baixas declividades etc), incorporando a essas tubulações acessórias hidráulicos, quando as mesmas estiverem com deficiência • Monitorar e acompanhar as instalações existentes e promover os procedimentos necessários para garantir a sustentabilidade das adutoras.
Departamentos, Superintendências **Distritos** **Divisões** **Procuradoria Jurídica**	• Realizar ações no sentido de regularizar as faixas de servidão de passagem de canalizações sobre as quais tenham ocorrido ocupações ilegais		• Nas unidades responsáveis pela regularização.	• Levantando as áreas ocupadas, documentando, negociando, fazendo acordos e entrando com ações judiciais para remoção dos ocupantes, se necessário.
	• Promover a remoção das ocupações sobre as faixas de servidão e sobre as canalizações.	• Após a conclusão do processo administrativo ou judicial.	• No local do problema.	• Indenizando os ocupantes quando indicado e realizando outras ações determinadas pela justiça e/ou indicadas. • Demolindo as construções ilegais
	• Implantar e manter um sistema de vigilância para impedir possíveis ocupações daquelas áreas e de outras que ainda não tenham sido ocupadas, mas que sejam de risco.	• Rotineiramente pelas áreas responsáveis.	• Ao longo das canalizações.	• Inspecionando rotineiramente e agindo com prontidão sempre que identificado o problema

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA

AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de comunicação **Distritos** **Divisões** **Procuradoria Jurídica**	• Dar suporte permanente às áreas operacionais, visando esclarecer a comunidade sobre os riscos de ocupar áreas de servidão e sob as quais se encontrem grandes canalizações	• Continuamente	• Nas unidades que haja risco de ocupação indevida	• Por meio de um plano de comunicação com comunidades, que deve integrar o plano de ação de contingencial de comunicação. • O plano de comunicação com comunidade preverá e implementará as ações necessárias no que tangem à negociação, entendimentos, apoio, esclarecimento e articulação com a comunidade e suas lideranças e autoridades.
	• Dar suporte às áreas operacionais quando da necessidade de remoção de famílias em áreas ocupadas, de maneira a minimizar conflitos e confrontos	• Quando necessário	• Nas unidades ocupadas	
	• Realizar campanhas de massa educativas e preventivas, voltadas para a população como um todo, esclarecendo as razões pelas quais essas áreas não podem ser ocupadas	• Periodicamente	• Em nível estadual, com ações específicas para áreas onde o risco de ocupação seja maior ou que já haja ocupação	
Departamentos, Superinten-dências Operacionais e de comunicação Distritos Divisões Procuradoria Jurídica	• Realizar treinamento e capacitação com todos dos níveis de empregados dos Distritos e Divisões, bem como com os contratados, para que possam atuar emergencialmente em comunicação, enquanto a Superintendência de Comunicação não é acionada ou entra em ação	• Tão logo o plano de ação contingencial esteja consolidado	• Na sede e nos distritos, começando por aqueles onde já existam problemas e, na seqüência, naqueles locais onde haja risco maior	• Organizando e preparando material adequado, em parceria com área de Treinamento. Idealmente, contar com suporte de consultoria externa, de maneira a agilizar o processo.
Departamentos, Superintendências Operacionais e de comunicação Distritos Divisões Procuradoria Jurídica	• Sinalizar as áreas de domínio e servidão da Copasa, de maneira que as comunidades saibam, de forma inequívoca, que construções naquele local são ilegais e que implicam riscos.	• Rotineiramente	• Em todas as áreas de domínio e de servidão da COPASA, com ou sem risco iminente de ocupação	• Produzindo, instalando e fazendo manutenção periódica da sinalização, mantendo a jurisprudência jurídica na COPASA

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Equipes da COPASA **Clientes ou outra pessoa**	• Comunica o rompimento ou erosão/abatimento	• Após a percepção do problema	• Onde tiver meio de comunicação ou pessoalmente	• Por telefone ou outro meio de comunicação existente, inclusive, pessoalmente
Call Center e Unidades da COPASA	• Comunicar ao Distrito	• Imediatamente após ser informado	• Na unidade de trabalho • No COS – Central de Operações de Sistemas • Utilizar o SOS COPASA – Nota 19 no SAP	• Se possível utilizar o telefone 115
Distrito ou Divisão - Equipes de campo	• Inspecionar o local, identificar e avaliar os danos, executar o fechamento da rede ou solicitar a paralisação do sistema produtor e comunicar a programação do Distrito ou Divisão responsável.	• Imediatamente após concluída a avaliação	• No local da ocorrência	
Programação do Distrito **Divisão**	• Comunicar ao gerente, para que este assuma a coordenação dos trabalhos e avalie o grau de responsabilidade.	• Imediatamente após receber a confirmação do problema.	• No Distrito ou Divisão • No COS – Central de Operações de Sistemas e abrir nota 19 no SAP	

Gerente da unidade **Distritos** **Divisões**	• Convocar equipe responsável pela execução da manutenção hidráulica, Distrito ou Divisão, através de equipes próprias ou contratadas para execução de obras • Acionar a perícia da Copasa, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, Setor de Ação Comunitária, Órgãos de Trânsito, informando a superintendência de Comunicação e Diretorias caso seja necessário.	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações	• Na unidade operacional	• Por telefone ou outro meio de comunicação existente, inclusive, pessoalmente • Se possível utilizar o telefone 115

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Gerente da Unidade **Distritos** **Divisões**	• Delimitar a área de influência do problema, checando o cadastro já existente, inclusive se Georeferenciado e comunicar a população atingida	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações	• Na unidade operacional	• Por telefone ou outro meio de comunicação disponível e adequado
	• Comunicar o fato ao Departamento Operacional, à Superintendência de Comunicação, que passam a integrar o processo de comunicação.	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações	• Na unidade operacional	
	• Organizar, no local, central de controle de operação em consonância com o “COS”, e programação do distrito	• Após o conhecimento da área afetada e da população atingida	• No local do evento • Na unidade operacional	• Acionando plano próprio com este fim
	• Organizar trabalho de ação social e de comunicação emergencial com a população atingida, órgãos públicos (COMDEC e CEDEC) com apoio do Setor de Ação Comunitária e Superintendência de Comunicação	• Após o conhecimento da área afetada e da população atingida/desabastecida		• Acionando plano de ação contingencial e de comunicação, com a supervisão da Superintendência de Comunicação, até que esta assuma, no local, o controle do processo, em consonância com o distrito e/ou divisão.
	• Realizar a manutenção indicada e limpeza, desinfecção, quando necessário, inclusive descarga na rede • Colocar a rede em carga.	• Imediatamente ao evento	• No local do evento • Na unidade operacional	• Mobilizando equipe operacional própria, equipamentos e operando registros e contratando serviços se necessário

Gerente da Unidade **Distritos** **Divisões**	• Proceder a recomposição dos pavimentos	• Após a conclusão dos trabalhos de manutenção		• Mobilizando equipes de recomposição própria ou contratada
	• Manter a Superintendência de Comunicação informada quanto ao andamento dos trabalhos de manutenção, bem como, as providências que foram tomadas relativas à população atingida.	• Permanentemente	• No distrito • No COS – Central de Operações de Sistemas	• Via meios de comunicação existentes.

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Gerente da Unidade **Distritos** **Divisões**	• Priorizar abastecimento alternativo, preferencialmente para hospitais, escolas, asilos, creches, unidades de saúde, clientes contratados etc.	• Mais rápido possível após o rompimento	• No local ocorrido	• Por meio da mobilização dos recursos disponíveis.
	• Elaborar um levantamento dos clientes atingidos e das necessidades específicas e tomar as providências necessárias quanto a danos pessoais, remoção de famílias atingidas para abrigos, hotéis e/ou locais específicos etc.	• Mais rápido possível após o rompimento	• No local ocorrido	• Por meio da mobilização dos recursos disponíveis.

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Acionar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atender ao público interno e externo, às empresas eventualmente contratadas que, à comunidade local, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais, grandes consumidores contratados, hospitais e outras unidades de saúde, escolas e similares, e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente ter sido informada sobre o evento	• A partir da unidade operacional, mas já mobilizando equipe para se deslocar para o local da ocorrência, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários
Superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Montar equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidade dos locais desabastecidos.	• Ao longo de todo o processo ou enquanto se fizer necessário	• No local da ocorrência • Na unidade operacional	• Realizando visita ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e minimização de problemas (corpo a corpo) • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil • Mantendo a imprensa informada • Realizando comunicados à população

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ÁGUA				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Todas as Unidades envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingência e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento	• Na unidade operacional da COPASA • Na Superintendência de Comunicação/Divisão de Imprensa	• Elaborando o relatório conclusivo • Utilizar a perícia técnica, com apoio da Procuradoria Jurídica
Superintendência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de manutenção operacional e sobre o restabelecimento do abastecimento, agradecendo a colaboração e compreensão dos clientes durante o processo.			• Utilizando os meios de comunicação existentes e recomendados

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Dotar todos os sistemas de equipamentos de segurança, de transporte, de sinalização e de emergência, compatíveis com esta contingência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelos sistemas de monitoramento de vazão, que permitam antecipar ações.

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Rompimento de Grandes Canalizações de Esgoto.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de esgotamento sanitário, que impliquem condições de risco à operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- procedimentos com equipes de manutenção própria e/ou contratada;
- controle de qualidade;
- prazos de manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas coleta e tratamento de esgoto.

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO

ROMPIMENTO EM INTERCEPTOR DE ESGOTO – 2012/BH

ROMPIMENTO DO EMISSÁRIO DO ONÇA BH - 2012

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superinten-dências Distritos **Divisões**	• Preparar cadastro confiável, atualizado e unificado. • Utilizar cadastro georeferenciado, onde existir • Trabalhar em consonância com a unidade de projeto	• Rotineiramente, pelas unidades responsáveis.	• Pela unidade operacional específica.	• Resgatando informações, levantando, consolidando, gerando banco de dados informatizado e divulgando.
	• Fazer manutenção preventiva nas canalizações, componentes e acessórios.			• Inspecionando, principalmente, os pontos críticos (pressões elevadas, baixas declividades etc.) • Incorporando a essas tubulações acessórias hidráulicos, quando as mesmas estiverem com deficiência • Monitorar e acompanhar as instalações existentes e promover os procedimentos necessários para garantir a sustentabilidade dos interceptores e emissários.
Departamentos, Superintendênci as Operacionais	• Realizar ações no sentido de regularizar as faixas de servidão de passagem de canalizações, sobre as quais tenham ocorrido ocupações ilegais.		• Pelas unidades responsáveis pela regularização.	• Levantando as áreas ocupadas, documentando, negociando, fazendo acordos e entrando com ações judiciais para remoção dos ocupantes, se necessário

e de comunicação **Distritos** **Divisões** **Procuradoria Jurídica**	• Promover a remoção das ocupações sobre as faixas de servidão e sobre as canalizações.	• Após a conclusão do processo administrativo ou judicial.	• No local do problema.	• Indenizando os ocupantes quando indicado e realizando outras ações determinadas pela justiça • Demolindo as construções ilegais.
	• Implantar e manter um sistema de vigilância para impedir possíveis nova ocupações daquelas áreas e de outras que ainda não tenham sido ocupadas, mas que sejam de risco.	• Rotineiramente pelas áreas responsáveis.	• Ao longo das canalizações	• Inspecionando rotineiramente e agindo com prontidão sempre que identificado o problema.

<table>
<tr><th colspan="5">ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PRÉ-EVENTO</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Departamentos, Superintendências Operacionais e de Distritos

Divisões

Procuradoria Jurídica</td><td>• Dar suporte permanente às áreas operacionais, visando esclarecer a comunidade sobre os riscos de ocupar áreas de servidão e sob as quais se encontrem grandes canalizações</td><td>• Continuamente</td><td>• Nas unidades que hajam risco de ocupação indevida
• No local da ocorrência (ruas,avenidas etc)</td><td rowspan="3">• Por meio de um plano de comunicação com comunidades, que deve integrar o plano de ação de contingencial de comunicação.
• Esse plano de comunicação com comunidade preverá e implementará as ações necessárias no que tangem à negociação, entendimentos, apoio, esclarecimento e articulação com a comunidade e suas lideranças e autoridades.</td></tr>
<tr><td>• Dar suporte às áreas operacionais quando da necessidade de remoção de famílias em áreas ocupadas, de maneira a minimizar conflitos e confrontos</td><td>• Quando necessário</td><td>• Nas áreas ocupadas
• No local da ocorrência (ruas,avenidas etc)</td></tr>
<tr><td>• Realizar campanhas de massa educativas e preventivas, voltadas para a população como um todo, esclarecendo as razões pelas quais essas áreas não podem ser ocupadas e/ou nos locais onde tiver a ocorrência</td><td>• Periodicamente</td><td>• Em nível estadual, municipal, com ações específicas para áreas onde o risco de ocupação seja maior ou que já haja ocupação e em logradouros</td></tr>
<tr><td>Departamentos, Superintendências Operacionais e de Distritos
Divisões
Procuradoria Jurídica</td><td>• Realizar treinamento e capacitação com todos dos níveis de empregados dos Distritos e Divisões, bem como com os contratados, para que possam atuar emergencialmente em comunicação, enquanto a Superintendência de Comunicação não é acionada ou entra em ação</td><td>• Tão logo o plano de ação contingencial esteja consolidado</td><td>• Na sede e nos distritos, começando por aqueles onde já existam problemas e, na seqüência, naqueles locais onde haja risco maior</td><td>• Organizando e preparando material adequado, em parceria com área de Treinamento. Idealmente, contar com suporte de consultoria externa, de maneira a agilizar o processo.</td></tr>
<tr><td>Departamentos, Superintendências Operacionais e de Distritos
Divisões
Procuradoria Jurídica</td><td>• Sinalizar o local da ocorrência, de domínio e servidão da Copasa, de maneira que as comunidades saibam, de forma inequívoca, que construções naquele local são ilegais e que implicam riscos.
• Comunicar com os órgãos públicos, poder concedente, e órgãos de trânsito local</td><td>• Rotineiramente</td><td>• Em todas as áreas de domínio e servidão da Copasa, com ou sem risco iminente de ocupação
• No local da ocorrência (ruas, avenidas etc)</td><td>• Produzindo, instalando e fazendo manutenção periódica da sinalização, mantendo a jurisprudência jurídica na COPASA</td></tr>
</table>

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Equipes da COPASA Clientes ou outra pessoa	• Comunica o rompimento ou erosão/abatimento	• Após a percepção do problema	• Onde tiver meio de comunicação ou pessoalmente	• Por telefone ou outro meio de comunicação existente, inclusive, pessoalmente.
Call Center e Unidades da COPASA	• Comunicar ao Distrito	• Imediatamente após ser informado	• Na unidade de trabalho • No COS – Central de Operações de Sistemas • Utilizar o SOS COPASA – Nota 19 do SAP	• Se possível utilizar o telefone 115 • Acionando as equipes próprias ou contratadas
Distrito ou Divisão – **Equipe de campo**	• Inspecionar o local, identificar e avaliar os danos, executar os serviços programados, com equipes próprias e/ou contratadas avaliando se houve rompimentos nas redes coletoras/ligações domiciliares, e comunicar com a programação do distrito ou divisão responsável	• Imediatamente após concluída a avaliação	• No local da ocorrência	
Divisão **Programação do Distrito**	• Comunicar ao gerente, para que este assuma a coordenação dos trabalhos e avalie o grau de responsabilidade.	• Imediatamente após receber a confirmação do problema.	• No Distrito ou Divisão • No COS – Central de Operações de Sistemas • Utilizar o SOS COPASA – Nota 19 do SAP	

Gerente da unidade **Distritos** **Divisões**	• Convocar a equipe responsável pela manutenção hidráulica e civil, no Distrito ou Divisão, através de equipes próprias ou contratadas para execução das obras • Acionar a perícia da Copasa, Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, Setor de Ação Comunitária, órgãos de trânsito informando a Superintendência de Comunicação e Diretorias se necessário.	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações	• Na unidade operacional	• Por telefone ou outro meio de comunicação existente, inclusive, pessoalmente. • Se possível utilizar o telefone 115
	• Delimitar a área de influência do problema, checando o cadastro já existente inclusive se georeferenciado e comunicar a população atingida.	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações	• Na unidade operacional • No local da ocorrência	• Sinalizando com os equipamentos necessários
	• Comunicar o fato ao Departamento Operacional e à Superintendência de Comunicação, que passam integrar o processo de comunicação.	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações	• No local da ocorrência • Na unidade operacional	• Por telefone ou outro meio de comunicação disponível adequado
	• Organizar, no local, central de controle de operação em consonância com o “COS” e programação do distrito • Providenciar perícia técnica, se necessário	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações		• Comandando as equipes

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendências Operacional e de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Organizar trabalho de manutenção local e comunicação com a população atingida, órgãos públicos (COMDEC e CEDEC) com apoio da Setor de Ação Comunitária e Superintendência de Comunicação	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações	• No local da ocorrência • Na unidade operacional	• Aplicando os procedimentos operacionais necessários
	• Realizar a manutenção indicada, colocar o interceptor em carga, limpeza do local, e proceder à recomposição de pavimentos	• Imediatamente após assumir a coordenação das ações		• Mobilizando equipes operacionais, equipamentos e suporte técnico se necessário
	• Colocar a rede em operação e realizar a recomposição dos pavimentos.	• Imediatamente após os trabalhos de manutenção		
	• Manter a Superintendência de Comunicação informada quanto ao andamento dos trabalhos, bem como as providências que foram tomadas em relação à população atingida.	• Permanentemente	• No Distrito ou Divisão	• Via meios de comunicação existentes e/ou outros

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dências Operacionais e de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Acionar o plano de ação contingencial, mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atender ao público interno e externo, às empresas que eventualmente sejam contratadas, à comunidade local, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais, grandes consumidores, hospitais e outras unidades de saúde, escolas e similares, e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente ter sido informada sobre a ocorrência	• A partir da Sede, mas já mobilizando equipe para se deslocar para o local do evento, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários
Superintendênci as Operacionais e de **Comunicação** **Distritos** **Divisões**	• Montar equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidade das áreas atingidas.	• Ao longo de todo o processo ou enquanto se fizer necessário	• No local da ocorrência	• Realizando visita ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e minimização de problemas (corpo a corpo) • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil • Mantendo a imprensa informada • Realizando comunicados à população

ROMPIMENTO DE GRANDES CANALIZAÇÕES DE ESGOTO				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Todas as áreas envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingência e divulgando internamente.	• O mais rápido possível após o restabelecimento do atendimento público	• Na unidade da COPASA	• Elaborando o relatório conclusivo • Utilizando o relatório pericial
Superinten-dência de Comunicação **Distritos** **Divisões**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de manutenção operacional e restabelecimento da operação da rede			• Utilizando os meios recomendados/necessários

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Dotar todos os sistemas de equipamentos de segurança, de transporte, de sinalização e de emergência, compatíveis com esta contingência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelos sistemas de monitoramento de vazão, que permitam antecipar ações.
- Manter disponibilizado os alertas metrológicos com relação às possibilidades de seca na região.
- Manter disponibilizados contratos de caminhões-pipa.

SECA PROLONGADA

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomados no caso de Seca Prolongada nas diferentes regiões geográficas do Estado, notadamente nas regiões Norte e Nordeste.

CARACTERIZAÇÃO

A seca é caracterizada por longos períodos de estiagem, que trazem problemas de disponibilidade hídrica nos sistemas operados pela COPASA e por outras empresas.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazos de atendimento operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;

Para o restabelecimento do abastecimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

SECA PROLONGADA

SECA PROLONGADA – TAMBORES NA PORTA DE ESCOLA AGUARDANDO CAMINHÕES PIPA - CATUTI - 2011

SECA PROLONGADA TRAZENDO DANOS À PECUÁRIA E AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA NO LOCAL – BERÍLO - 2010

SECA PROLONGADA – MANANCIAL SECO – BERILO – 2010

SOLO SECO – MANANCIAL DE SUPERFICIE – 2010

SECA PROLONGADA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Diretorias da COPASA Unidades Operacionais Órgãos do Governo de Estado	• Implementar ações de combate à seca (política pública), utilizando o plano de contingência estabelecido • Manter disponibilizado caminhões-pipa (próprios e contratados) • Manter disponibilizado o orçamento contingencial/operacional	• Permanente	• Na COPASA e órgãos de Governo de Estado	• Nas diversas formas jurídicas que possibilitem as ações públicas (convênios, contratos etc.) • Utilizando os meios operacionais/técnicos disponíveis
Diretorias, Departamentos, superinten-dências **Divisão de Recursos Hídricos** **Distritos** **Divisões**	• Monitorar e gerenciar as informações pluviométricas e hidrológicas. • Realizando estudos conclusivos sobre as causas efetivas que redundaram na seca, tais como degradação ambiental das bacias, conflitos relacionados ao uso da água, entre outros.	• Rotineiramente	• Divisão de Recursos Hídricos • Diretorias • Distritos • Divisões	• Coletando dados internos e de outras entidades especializadas, analisando e emitindo relatórios, para que as áreas possam monitorar e controlar seus sistemas e tomar as providências necessárias. • Estabelecendo parceria e abrindo canais de comunicação permanente com entidades do setor que sejam fontes de informação confiáveis

Diretorias Divisão de Recursos Hídricos Unidades Operacionais	• Estabelecer parcerias com entidades governamentais e outras	• Rotineiramente	• Na abrangência das regiões críticas	• Convênios, contratos, equipes próprias
Diretorias Divisão de Recursos Hídricos Unidades Operacionais	• Estabelecer parcerias com entidades governamentais e outras	• Rotineiramente	• Na abrangência das regiões críticas	• Convênios, contratos, equipes próprias
Divisão de Recursos Hídricos Unidades Operacionais	• Identificar regiões críticas e comunicar aos Distritos e à Superintendência de Comunicação a probabilidade de ocorrência de estiagem	• Sempre que for o caso	• Diretamente aos Distritos e localidades que serão atingidos	• Por meio de relatórios rotineiros sobre as condições pluviométricas e hidrológicas
Divisão de Recursos Hídricos Divisão de Águas Subterrâneas Distritos	• Acionar o plano de ação contingencial, de maneira a reduzir os problemas. • Perfurar poços profundos, onde tecnicamente viável	• Imediatamente após a identificação	• Nas regiões atingidas pela seca	• Definindo as ações para cada localidade, de acordo com as causas dos problemas e a realidade local • Definindo/estabelecendo fontes alternativas de atuação e de captação, se for possível.

SECA PROLONGADA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Recursos Hídricos **Divisão de Águas Subterrâneas** **Distritos e Divisões Operacionais**	• Se a alternativa se mostrar viável, desenvolver projeto específico para exploração do manancial alternativo	• Após verificada a viabilidade	• Nos locais que identificados como possível	• Elaborando e implementando projeto específico
	• Manter cadastro atualizado de empresas de locação de caminhões-pipa e/ou empresas de perfuração de poços	• Rotineiramente	• Em todas as localidades onde hajam mananciais captados e operados pela COPASA	• Levantando, resgatando, organizando, consolidando, checando e informatizando, criando banco de dados confiável
	• Manter cadastro atualizado das entidades que precisam ser abastecidas com prioridade em casos contingenciais e com os contatos para agilizar a ação		• Em todos os locais onde haja mananciais captados pela COPASA, iniciando-se por aqueles identificados como crônicos e críticos	
	• Manter os Departamentos e Superintendências operacionais e de Comunicação informadas sobre as condições pluviométricas e hidrológicas das áreas atendidas, para que possam planejar o momento de entrar em ação.	• Sempre que for o caso	• Nas unidades da COPASA	• Por meio de comunicado interno ou outro meio de comunicação existentes

SECA PROLONGADA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Recursos Hídricos **Divisão de Águas Subterrâneas** **Distritos e Divisões Operacionais**	• Ativar o Plano de ação contingencial para atuar: • nos locais cujo problema seja crônico, contribuindo para conscientizar a comunidade sobre a necessidade de atuar sobre as causas e/ou racionar o uso da água; • preventivamente em locais passíveis de ocorrer o problema, contribuindo para conscientizar a comunidade sobre a necessidade de proteger os mananciais • preventivamente junto à comunidade; atendida pela Copasa como um todo, mesmo nos locais que, hoje, não correm risco de haver redução drástica da vazão dos mananciais, tendo em vista o desenvolvimento de uma consciência ambiental na população, visando assegurar a água para gerações futuras.	• Rotineiramente	• Em todo o Estado • Em todas as localidades operadas pela COPASA, passíveis de seca prolongada.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e necessários

SECA PROLONGADA				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendências e Unidades Operacionais, de comunicação, Meio Ambiente Divisão de Treinamento	• Treinar e capacitar os empregados da Copasa para atuar: • como comunicadores em situação contingencial • como agentes multiplicadores da cultura ambiental • Prever recursos financeiros no Programa de Investimentos para as localidades passíveis de desabastecimento em função de seca prolongada	• Após a consolidação do Plano de Ação Contingencial de Comunicação e operacional	• Em todas as unidades da empresa, iniciando-se por aqueles distritos cuja situação é mais crítica	• Preparando treinamento e material adequado. • Idealmente, contratar consultoria externa, de maneira que o treinamento abranja as áreas de comunicação, meio ambiente e outras afins que sejam pertinentes
Superintendências e Unidades Operacionais e de Comunicação	• Divulgar internamente o cadastro preparado pelas áreas técnicas, dando a conhecer a todos a necessidade de se manter as informações atualizadas para que possam ser efetivamente úteis em casos contingenciais	• Após a elaboração do cadastro	• Para todas as unidades da Empresa	• Divulgando pelos meios de comunicação existente que forem indicados/adequados

SECA PROLONGADA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidade Responsável	• Comunicar ao distrito/divisão e à Superintendência de Comunicação o agravamento da seca	• Imediatamente	• No local da ocorrência	• Por meios de comunicação oficiais existentes
Distrito/SP	• Disponibilizar caminhões-pipa para abastecer prioritariamente a hospitais, postos de saúde, asilos, creches, escolas etc.	• Imediatamente	• No local da ocorrência	• Frota própria ou contratada
	• Acionar Divisão de Recursos Hídricos/Divisão de Águas Subterrâneas			• Por meios de comunicação oficiais existentes
Divisão de Recursos Hídricos	• Tomar as providências necessárias para implementação de nova fonte de produção (superficial ou subterrânea) • Emitir relatório conclusivo, após análise técnica • Elaborar perícia técnica, caso necessário	• Imediatamente	• Nas unidades da COPASA	• Consultando banco de dados hidrológicos, hidrogeológicos e pluviométricos • Fazendo levantamento de campo, para prospecção de alternativa de produção • Executando serviços necessários • Enviando relatório técnico para Distritos/localidades

SECA PROLONGADA				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos **Divisões**	• Executar serviços emergenciais	• Imediatamente	• Nas Unidades da COPASA	• Contratando empresa especializada ou mobilizando equipe própria
Distritos **Divisões**	• Iniciar operação da nova fonte de produção • Transportando água de outras localidades caso seja possível, utilizando meios de transportes disponíveis	• Imediatamente	• Na localidade da ocorrência	• Em caráter emergencial • Utilizando recursos técnicos, humanos de outras localidades possíveis de apoio
	• Utilizar os serviços de caminhões-pipa, ou outra forma de abastecimento • Utilizar fonte alternativa de abastecimento caso confirmada	• Após a efetivação da fonte de produção • Ou por meios de abastecimento disponíveis	• Na localidade da ocorrência	• Através dos contratos com as empresas de caminhões-pipa • Através de equipes próprias quando existentes

SECA PROLONGADA				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL E INFORMAÇÃO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos, **Divisões Operacionais e de Comunicação**	• Acionar o plano de ação emergencial, mobilizando todos os recursos humanos e materiais necessários para atender ao público interno e externo, às empresas que eventualmente sejam contratadas, à comunidade local, à imprensa, aos órgãos de defesa civil, administrações municipais das áreas atingidas, grandes consumidores, unidades de saúde, escolas e similares e outros públicos envolvidos.	• Imediatamente após ter sido informada da ocorrência.	• A partir das unidades operacionais, mas já mobilizando equipe para se deslocar para o local, de onde passará a atuar até quando se fizer necessário.	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários. • Utilizando meios de comunicação disponíveis • Utilizando o SOS COPASA – nota 19 do SAP
Superintendências Operacionais e de Comunicação **Distritos,** **Divisões Operacionais e de Comunicação**	• Montar equipe para atuar no local, visando atender os públicos envolvidos, sobretudo as comunidades das áreas atingidas	• Ao longo de todo o processo e/ou enquanto se fizer necessário	• No local da ocorrência	• Realizando visita ao local e às comunidades atingidas, para esclarecimento e minimização de problema (corpo a corpo) • Entrando em contato com as autoridades locais e atuando em parceria com os órgãos de defesa civil • Dando apoio à área operacional e empresas contratadas • Mantendo a imprensa informada • Realizando comunicados à população • Outras formas de comunicação existentes que se fizerem necessárias

SECA PROLONGADA				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Todas as áreas envolvidas	• Elaborar relatório conclusivo sobre a ocorrência, atualizando o plano de contingências e divulgando internamente. • Desmobilizar abastecimento alternativo dos caminhões-pipa e/ou outra forma de abastecimento que estava sendo trabalho	• O mais rápido possível após o restabelecimento do abastecimento	• Nas unidades da COPASA	• Elaborando o relatório conclusivo
Departamentos, Superintendências Operacionais **Distritos e Divisões**	• Solicitar a elaboração de um projeto de ampliação do sistema de abastecimento de água, se for o caso • Utilizar recursos financeiros providos no orçamento de investimento	• Ao final das atividades emergenciais	• Nas unidades da COPASA	• Através de meios de comunicação existentes • Elaborando projeto de nova fonte alternativa ou complementar • Executar obras pertinentes
Departamentos, Superintendências Operacionais **Distritos e Divisões**	• Informar o público atingido da conclusão dos trabalhos de manutenção operacional e sobre o restabelecimento do abastecimento e os próximos passos, no intuito de evitar futuras ocorrências de desabastecimento. • Reforçar campanha para uso racional dos recursos hídricos e de proteção ambiental. • Emitir agradecimento à população e parceiros pela compreensão e colaboração.	• Ao final da ocorrência	• No local/localidade da ocorrência	• Utilizando os meios de comunicação recomendado/necessários

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados da COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar procedimento preditivo e preventivo em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos de segurança estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Dotar todos os sistemas de equipamentos de segurança, de transporte, de sinalização e de emergência, compatíveis com esta contingência.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de equipamentos e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais, com base nos dados gerados pelos sistemas de monitoramento de vazão, que permitam antecipar ações.
- Manter unidades de saúde cadastradas, em caso de sinistro

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa o estabelecimento de ações a serem tomadas no caso de Vazamento de Produtos Químicos Diversos.

CARACTERIZAÇÃO

Alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que impliquem condições de risco à equipe de operação e à população.

OBJETIVO

Estabelecer:

- as responsabilidades;
- ações necessárias;
- procedimentos alternativos;
- controle de qualidade;
- prazo de correção/manutenção operacional;
- processo de informação institucional voltado para os públicos interno e externos;
- processo de mobilização social;
- procedimento de proteção individual e coletiva aos empregados envolvidos no processo/produto químico, caso de acidente.

Para o restabelecimento do abastecimento/atendimento público, dentro das características requeridas para o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto bem como para proteção das unidades de domínio da COPASA, sejam elas de preservação ambiental ou edificadas.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS

*** Acidentes no Transporte Rodoviário de cloro (frota própria e terceirizada)**
*** No Transporte desses produtos Líquidos e Sólidos (frota própria e terceirizada)**
*** Na Centra de Distribuição de cloro da COPASA**
*** Em Carretas e Tanques de cloro acoplados às ETAs**
*** Em Cilindros de cloro nas ETAs**
*** De Produtos Químicos nas Estações de Tratamento de Água e Esgoto (ETAs e ETEs)**

<table>
<tr><th colspan="5">VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES PRÉ-EVENTO</th></tr>
<tr><th colspan="5">TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA PRÓPRIA)

50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td>Superintendência de Apoio Logístico e

Divisões</td><td>• Manter os caminhões vistoriados (check-list material rodante) com as carrocerias adaptadas com berços especiais em consonância a ABICLOR e Normas COPASA, ABNT e do CHLORINE INSTITUTE
• Manter atualizado a documentação com os órgãos estaduais e federais para transporte de carga perigosa</td><td>• Rotineiramente</td><td>• Nas unidades de logística e segurança, saúde do trabalho na COPASA para o transporte de cloro</td><td>• Fazer cumprir o check list
• Manter o licenciamento da frota atualizado com os órgãos estaduais e federais de vigilância rodoviária</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Superintendência de Apoio Logístico e

Divisões de Transporte, Saúde e Segurança do Trabalho</td><td>• Proceder ao check-list após carregamento conforme norma da COPASA quando da autorização da saída do caminhão para trafegar</td><td>• Rotineiramente</td><td>• Central de Cloro
• Nas empresas fornecedoras do produto</td><td>• Verificando as condições de cargas e de transportes, dentro da legislação de trânsito vigente (Estadual e Federal)</td></tr>
<tr><td>• Manter o motorista capacitado em consonância com as normas da COPASA e trânsito para garantir a segurança</td><td>• Em consonância com a atualização da habilitação/CNH, e/ou quando necessário</td><td>• Unidade de Trabalho
• Na divisão de Desenvolvimento Educação Corporativa e na divisão de Saúde, Segurança do Trabalho</td><td>• Através de treinamento contínuo do MOPP (Movimentação de Produtos Perigosos e de Segurança do Trabalho)</td></tr>
</table>

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA PRÓPRIA) 50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA				
superintendências de Apoio Logístico e de Recursos Humanos Divisões de Transportes, Suprimentos e divisão de Saúde e Segurança do Trabalho	• Manter os motoristas equipados de EPIs, EPCs de acordo com a carga a ser transportada	• Rotineiramente	• Através de caminhões/carretas e/ou veículos leves condicionados para o transporte	• Transportando o material programado
Departamentos, Superintendências Operacionais, Distritos, Divisão de Suprimentos Divisão de Transportes	• Manter os kits de segurança para a contenção de vazamentos (kits A, B, C – PARVA e COPASA) em bom funcionamento e em locais de fácil acesso no caminhão.	• Rotineiramente	• Através de caminhões/carretas e/ou veículos leves condicionados para o transporte	• Dando manutenção constante nos veículos, estoques de kits
Departamentos, Superintendências Operacionais, Distritos, Divisão de Transportes	• Transportar a carga do caminhão dentro da legalidade exigida	• Rotineiramente	• Através de caminhões/carretas e/ou veículos leves condicionados para o transporte	• Observando as legislações vigentes

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA PRÓPRIA) 50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Transportes, Distritos e Divisões Operacionais	• Conhecer a carga a ser transportada e manter cadastro de atendimento emergencial atualizado	• Rotineiramente	• Através de caminhões/carretas e/ou veículos leves condicionados para o transporte	• Informando o tipo de carga condicionada ao tipo de transporte
Superintendência de Apoio Logístico **Divisão de Transportes**	• Manter contrato com empresas especializadas no atendimento de vazamentos de grande extensão de cargas perigosas /tóxicas.	• Rotineiramente	• Na Superintendência de Apoio Logístico da COPASA	• Fazendo licitação e/ou outra forma de contratação em casos emergenciais
Divisão de Suprimentos **Divisão de Segurança do Trabalho** **Superintendência de Comunicação**	• Disponibilizar material didático para atendimento de vítimas por contaminação de cloro a todos os hospitais e postos de saúde circunvizinhos das rotas dos veículos de transporte de cloro.	• Imediatamente, com reforço periódico	• Na rede hospitalar das regiões circunvizinhas	• Produzindo material didático e visitando os hospitais para entrega do material e esclarecimento de dúvidas.

Superintendência de Comunicação **Superintendência de Meio Ambiente** **Distritos** **Divisão de Treinamento**	• Treinar e capacitar os empregados da Copasa para atuar como comunicadores em situações contingenciais	• Quando da preparação do Plano contingencial	• Representantes de todas as unidades da empresa envolvidos no processo	• Preparando treinamento e material adequados. • De forma ideal, recomenda-se a contratação de consultoria externa, de maneira que o treinamento abranja as áreas de comunicação, meio ambiente e outras que sejam pertinentes
Divisão de Suprimentos	• Manter estoques de cilindros de cloro para transporte rodoviário	• Rotineiramente	• No almoxarifado específico da COPASA	• Mantendo aquisição em dia
Unidades Operacionais	• Manter as estradas de acesso às ETAs em condições de tráfego, principalmente no período chuvoso	• Rotineiramente	• Nas estradas de acesso	• Fazendo as manutenções rodoviárias em consonância com o DER e/ou as Prefeituras

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA PRÓPRIA) 50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**

Distritos, Divisões de Transportes, Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho
 	
Divisão de Suprimentos Superintendênci a de Apoio Logísitico
	• Tomar todos os procedimentos de segurança de trabalho
	• Proceder à avaliação do acidente e tomar as providências necessárias, de acordo com a gravidade do acidente:
	  • No caso de pequena contaminação, proceder o reparo com os equipamentos disponíveis no caminhão (Kits)
	  • Em casos de grandes contaminações:acionar as Unidades da COPASA, incluindo a Superintendência de Comunicação, órgãos Estaduais, Municipais e Federais.
		• Quando houver qualquer acidente/vazamento em cilindros de cloro
		• Quando houver contaminações de mananciais
		• Quando houver vítimas
			• No local do acidente	• Acionando as unidades operacionais e de logística da COPASA
				• Acionando empresa contratada especialista no atendimento a acidente de cargas perigosas e que possa agir de forma emergencial
				• Acionando os órgãos competentes
				• Sinalizando o local
				• Removendo o veículo do local, se necessário
				• Providenciando o transporte de eventuais vítimas para o hospital mais próximo.
				•

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA PRÓPRIA) **50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA**				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais, Meio Ambiente, Logísitica e de Comunicação	• Utilizar o plano de ação contingencial, que deve prever: como e quando informar a imprensa, às comunidades das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente ao acidente	• No local do acidente e/ou nas unidades da COPASA	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atendimento da demanda

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS

AÇÕES PÓS-EVENTO

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA PRÓPRIA)

50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Departamentos, Superintendências Operacionais, Meio Ambiente, Logísitica e de Comunicação	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos • Manter as famílias dos acidentados informados	• Enquanto for necessário	• Nos locais afetados	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis e necessários
Unidades Operacionais **Divisão** **Unidade de avaliação e perícia**	• Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações • Avaliar os danos ambientais causados, informando os órgãos públicos e/ou privados	• Após o acidente	• Nos locais afetados	• Periciando e avaliando os danos.
Procuradoria Jurídica **Distrito** **Divisão**	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros conforme laudo pericial	• Após a conclusão do laudo pericial		• Por meio de ações de indenização, conforme laudo pericial e definições jurídicas
Departamentos, Superintendências Distritos, Divisão Engenharia de Apoio	• Manter as equipes de plantão no local do acidente dando o suporte necessário	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais	• No local do acidente e nas Unidades da COPASA	• Contratando empresa especializada e/ou através de equipes próprias suportes
	• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de término das ações	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais		

ACIDENTES NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CLORO

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA TERCEIRIZADA) **50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA**				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência de Apoio Logístico **Divisão de Transportes**	• Estabelecer no edital para aquisição e transporte de produtos químicos que a empresa fornecedora apresente: • plano de controle de emergência de acordo com a NBR 14064, NBR 9734 e do CHLORINE INSTITUTE • Manuais para atendimento de emergência com produtos perigosos: manual Pró-Química Abiquim e manual nº 06.102 da CETESB • Estabelecer no edital os centros de distribuição em cidades pólo	• Nos processos licitatórios	• Nas unidades de licitação	• Elaborando os editais de licitação através das Divisões de Apoio Logístico
	• Fazer cumprir o edital	• Sempre	• Pelas empresas contratadas	• Por meio de monitoramento permanente
Departamentos, Superintendências Operacionais, Distritos/Divisões, Diretoria Técnica e Meio Ambiente e Divisões	• Solicitar do DNIT, DER, Polícias Rodoviárias Federais e Estaduais que adotem como procedimentos: • sinalizar os locais onde ocorram acidentes • informar sobre ocorrências com cargas tóxicas que possam contaminar as áreas de proteção ambiental e mananciais de abastecimento.	• Rotineiramente	• Nas áreas de proteção de mananciais e nas unidades operacionais	• Por meio de correspondência formal aos órgãos competentes • Contatos entre pessoas-chave da COPASA e dos órgãos.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA TERCEIRIZADA) 50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Motorista **Empresa Contratada**	• Informa a empresa transportadora contratada. • Empresa transportadora contratada informa a COPASA	• Imediatamente	• No local da ocorrência	• Usando os meios de comunicação disponíveis
Divisões de Meio Ambiente, Distritos **Divisão de Transportes** **Divisão de Suprimentos** **Superintendência de Apoio Logístico**	• Proceder à avaliação do acidente e tomar as providências necessárias, de acordo com a gravidade do acidente: • No caso de pequena contaminação, proceder o reparo com os equipamentos disponíveis no caminhão • Em casos de grandes contaminações: • aciona a COPASA, que por sua vez informa as unidades de comunicação e operacionais incluindo a Superintendência de Comunicação , Superintendência Jurídica, Superintendência de Meio Ambiente e a Unidade Operacional mais próxima que possa auxiliar; • aciona uma empresa especializada via seu contrato no atendimento a acidente de cargas perigosas e que possa agir de forma emergencial • acionar os órgãos competentes; • sinalizar o local • remover o veículo do local, se necessário • providenciar o transporte de eventuais vítimas para o hospital mais próximo	• Imediatamente	• Local do acidente	• Seguindo os procedimentos da norma ABNT, NBR 14064 e do CHLORINE INSTITUTE. • Através dos meios disponíveis de Transporte de comunicação

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA TERCEIRIZADA) **50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA**				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Comunicação Divisões de Apoio Logístico e Distritos	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela COPASA. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente a ocorrência	• No local do acidente	• Fazendo valer o contrato firmado e todas as prerrogativas jurídicas e institucionais para atendimento da demanda

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA TERCEIRIZADA) 50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidades da COPASA	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos	• Enquanto for necessário	• Nas áreas afetadas	• Utilizando os meios de comunicação necessários
Divisão Engenharia de Apoio - Unidade de avaliação e perícia	• Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações pela contratada • Fazendo cumprir as cláusulas contratuais e sansões existentes no contrato	• Após a ocorrência	• Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos. • Cumprindo o contrato firmado
Procuradoria Jurídica, Departamentos, Superintendências Operacionais, de Logística, Distritos e Divisões responsáveis	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros, conforme cláusulas contratuais	• Após a conclusão da avaliação		• Por meio de ações de indenização • Quando a COPASA der suporte através de equipes próprias, estas serão apropriadas e repasse os custos destas equipes à contratada

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CILINDROS DE CLORO (FROTA TERCEIRIZADA) 50 KGS E 900 KGS PARA OS SISTEMAS OPERADOS PELA COPASA				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisões de Engenharia, Ambientais e de Logística	• Elaborar projeto de recuperação das áreas ou unidades atingidas	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais	• Na COPASA ou através de empresas contratadas	• Contratando empresa especializada e/ou elaborando o projeto
	• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução e aplicabilidade sustentável do mesmo	• Após a conclusão do projeto		

VAZAMENTOS DE PRODUTOS QUÍMICOS FROTA PRÓPRIA

LÍQUIDOS E SÓLIDOS DURANTE O TRANSPORTE

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS - LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA PRÓPRIA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Transportes **Divisão de Suprimentos**	• Manter os caminhões vistoriados (chek-list material rodante) com as carrocerias adaptadas com berços especiais em consonância com a ABNT, CHLORINE INSTITUTE, ABIQUIM e COPASA	• Diariamente	• Locais diversos	• Cumprindo o check-list
	• Proceder o check-list após carregamento, conforme norma da COPASA, quando da autorização para saída do caminhão para trafegar	• Rotineiramente	• Locais diversos	• Verificando as condições de cargas e de transportes
	• Manter o motorista capacitado em consonância com as normas de segurança	• Rotineiramente	• Unidade de Trabalho	• Cumprindo as determinações legais

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS - LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA PRÓPRIA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais Distritos e **Divisão de Transportes**	• Manter os motoristas equipados de EPI´s de acordo com a carga a ser transportada	• Diariamente	• Nos caminhões e nos locais de destino	• Fornecendo os equipamentos necessários
	• Transportar a carga do caminhão dentro da legalidade exigida	• Diariamente	• Caminhão	• Cumprindo a legislação vigente
	• Conhecer a carga a ser transportada e manter cadastro de atendimento emergencial atualizado	• Diariamente	• Caminhão e motorista	• Informando o tipo de carga transportada
Superintendência de Comunicação **Superintendência de Meio Ambiente** **Divisão de Treinamento Distritos e Divisões Operacionais e Administrativas**	• Treinar e capacitar os empregados da Copasa para atuar como comunicadores em situações contingenciais	• Após a preparação do Plano contingencial	• Representantes de todas as unidades da empresa no processo	• Preparando treinamento e material adequados.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS - LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA PRÓPRIA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Motorista e/ou Equipe COPASA	• Em caso de pequenos vazamentos/acidentes, corrigir.	• Imediatamente à percepção do problema	• No veículo	• Seguindo as orientações de procedimentos definidos para cada tipo de carga e normas vigentes.
Superinten-dência de Apoio Logístico **Divisão de Transportes** **Divisão de Suprimentos e Unidades Operacionais mais próxima**	• Em caso de maiores vazamentos/acidentes, proceder a avaliação do acidente/vazamento e tomar as providências necessárias: • acionar a COPASA , incluindo a Superintendência de Comunicação. Se necessário, Unidade próxima para auxiliar nas providências: • acionar os órgãos competentes; • sinalizar o local • remover o veículo do local, se necessário	• Imediatamente	• Local do acidente	• Seguindo os procedimentos das normas vigentes na COPASA, referentes à segurança de transporte de produtos químicos. • Através dos meios disponíveis de comunicação

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS - LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA PRÓPRIA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais, Logística, Comunicação e respectivas Divisões/Distritos	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente	• No local do acidente	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atendimento da demanda

OBS.: O impacto deste tipo de vazamento é muito menor do que o de Cloro. Assim, as ações de comunicação, apesar de serem as mesmas, terão uma amplitude compatível com o local e o ambiente afetado.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS - LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA PRÓPRIA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais, Logística, Comunicação e respectivas Divisões/Distritos	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos • Manter informada a Superintendência de Meio Ambiente e órgãos públicos ambientais	• Enquanto for necessário	• Nas áreas afetadas	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis
Divisão Engenharia de Apoio - Unidade de avaliação e perícia	• Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações, se for o caso.	• Após a ocorrência	• Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos.
Procuradoria Jurídica **Distritos** **Divisões**	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros, conforme perícia técnica e apoio jurídico se forem o caso.	• Após a conclusão da avaliação		• Por meio de ações jurídicas em função da perícia técnica e ressarcimento de danos conforme definido pericionalmente
Divisão Engenharia de Apoio - Unidade de Engenharia de Apoio	• Elaborar projeto de recuperação, se for o caso.	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais	• Nas unidades da COPASA e conforme laudo pericial de campo	• Contratando empresa especializada e/ou elaborando o projeto internamente na COPASA
	• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo, se for o caso.	• Após a conclusão do projeto		

VAZAMENTOS DE PRODUTOS QUÍMICOS (Frota Terceirizada)

LÍQUIDOS E SÓLIDOS DURANTE O TRANSPORTE

TRANSPORTE DE CLORO EM CARRETAS – FROTA TERCEIRIZADA – RIO MANSO – JAN./2010

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS E SÓLIDOS (TRANSPORTE TERCEIRIZADO)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superinten-dência de Apoio Logístico, Divisões de Transportes e de Compra	• Estabelecer no edital para aquisição de produtos químicos que a empresa fornecedora apresente: • plano de controle de emergência de acordo com a NBR 14064 e NBR 9734; • manuais para atendimento de emergência com produtos perigosos: manual Pró-Química ABIQUIM e manual nº 06.102 da CETESB, e normas vigentes	• Nos processos licitatórios	• Nas unidades de licitação	• Adequando os editais licitatórios através da Divisão de Compras e de Licitação
	• Fazer cumprir o edital	• Sempre	• Pelas empresas contratadas	• Por meio de monitoramento permanente
Diretoria, Departamentos Operacionais, Superintendência Técnica e Meio Ambiente	• Solicitar do DNIT, DER, Polícias Rodoviárias Federais e Estaduais que adotem como procedimentos: • sinalizar os locais onde ocorram acidentes • informar a COPASA sobre ocorrências com cargas tóxicas que possam contaminar as áreas de proteção ambiental e mananciais de abastecimento.	• Quando necessário	• Áreas de proteção e de mananciais	• Por meio de correspondência formal aos órgãos • Contatos entre pessoas-chave da COPASA e dos órgãos.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA TERCEIRIZADA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Motorista e Empresa contratada	• Em caso de pequenos vazamentos/acidentes, corrigir. • Informar a empresa transportadora e a Copasa • Manter o motorista treinado, compatível com a carga transportada e cumprir as cláusulas contratuais	• Imediatamente à percepção do problema	• No veículo	• Seguindo as orientações de procedimentos definidos para cada tipo de carga, conforme normas vigentes e contrato.

Divisão de Transportes
 	
Divisão de Suprimentos
 	
Superinten-dência de Apoio Logístico
	• Proceder à avaliação do acidente e, em caso de maiores vazamentos/acidentes, tomarem as providências necessárias:
	  • acionar a COPASA , incluindo a Superintendência de Comunicação. Se necessário, Unidade próxima para auxiliar nas providências:
	    • acionar os órgãos competentes;
	    • sinalizar o local
	    • remover o veículo do local, se necessário
		• Imediatamente	• Local do acidente	• Seguindo os procedimentos da norma vigentes, referentes à segurança de transporte de produtos químicos.
				• Através dos meios disponíveis de comunicação

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA TERCEIRIZADA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendênci as Operacionais, de Logística e de Comunicação, **Distritos e Divisões**	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente	• No local do acidente	• Mobilizando os recursos humanos e materiais necessários para atendimento da demanda

OBS.: O impacto deste tipo de vazamento é muito menor do que o de Cloro. Assim, as ações de comunicação, apesar de serem as mesmas, terão uma amplitude compatível com o local e o ambiente afetado.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
IV – AÇÕES PÓS-EVENTO				
TRANSPORTE DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS E SÓLIDOS (FROTA TERCEIRIZADA)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais, Ambientais e de Comunicação Distritos e Divisões	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos	• Enquanto for necessário	• Nas áreas afetadas	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis • Cumprir todas as cláusulas contratuais, inclusive sansões
Divisão Engenharia de Apoio - Unidade de avaliação e perícia	• Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações conforme perícia técnica e a empresa contratada assumem os ônus conforme contrato.	• Após a ocorrência	• Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos causados.
Procuradoria Jurídica Superintendência de Logística, Distrito e Divisões	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros conforme perícia técnica e a empresa contratada assumem os ônus conforme contrato.	• Após a conclusão da avaliação		• Por meio de ações de indenização, conforme clausula contratual, abalizado pela procuradoria jurídica da COPASA em função da perícia técnica.
Departamentos, Superinten-dências, Procuradoria Jurídica Distritos e Divisões	• Elaborar projeto de recuperação se for o caso.	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais	• Nas unidades da Copasa	• Contratando empresa especializada e/ou elaborando o projeto, com ônus para o contratado conforme clausula contratual, com o apoio jurídico.
	• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo, se for o caso.	• Após a conclusão do projeto		

VAZAMENTO NA CENTRAL DE DISTRIBUIÇÃO DE CLORO DA COPASA

(Atualmente funciona somente como depósito de apoio/distribuição)

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/ distribuição)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos Divisão de Treinamento Unidade Responsável	• Treinar, capacitar e reciclar os empregados para atuar nos casos de vazamento e contaminação por cloro.	• Rotineiramente	• Central de cloro da COPASA e/ou empresas especializadas	• Contatando empresas especializadas e/ou através de equipes próprias/gestão
Divisão de Suprimentos Unidade Responsável	• Vistoriar todas as linhas de transferência de cloro e os equipamentos.	• Diariamente	• Nas centrais de cloro	• Acionando os compressores, detector de vazamento de cloro/exaustores, checando os equipamentos de proteção individual (EPIs) e coletiva (EPCs) • Mantendo os empregados treinados dentro das normas de segurança e operacionais
Divisão de Suprimentos Unidade Responsável	• Manter os kits de segurança para a contenção de vazamentos (kits, A, B, C – PARVA e COPASA) em bom funcionamento, em locais estratégicos e de fácil acesso	• Diariamente	• Locais estratégicos das Centrais distribuições de Cloro	• Disponibilizando os kits nas quantidades necessárias aos empregados e em locais apropriados (normas de segurança)
Divisão de Suprimentos	• Fornecer EPIs a todos os empregados da Central de distribuição de Cloro	• Diariamente	• Nas Centrais de distribuição de Cloro	• Atendendo as demandas requeridas e cumprindo as normas vigentes
Divisão de Saúde e Segurança do Trabalho Unidade Responsável	• Manter o funcionamento da Central de distribuição de Cloro em consonância com as Normas da Abiclor, ABIQUIM, ABNT e da COPASA	• Diariamente		• Cumprir as normas vigentes

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS

AÇÕES PRÉ-EVENTO

CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/ distribuição)

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Divisão de Suprimentos **Unidade Resp.**	• Efetuar a manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos componentes da Central de distribuição de cloro	• Rotineiramente	• Central de distribuição de Cloro	• Cumprindo o plano de manutenção
Divisão de Suprimentos **Unidade Resp.** **Divisão de Treinamento** **Órgãos ligados à defesa civil**	• Criar plano de evacuação, treinar e capacitar o pessoal • Fazer simulações periódicas	• Rotineiramente		• Cumprindo plano estabelecido

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS

AÇÕES PRÉ-EVENTO

CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/distribuição)

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Divisão de Suprimentos Divisão Apoio Administrativo Vigilância Patrimonial Divisão de Segurança do Trabalho Unidade Resp.	• Cumprir todas as normas de segurança quanto ao acesso e manuseio de pessoas à Central distribuição de cloro	• Diariamente	• Central de distribuição de Cloro	• Observando os procedimentos normativos estabelecidos para as mesmas
Divisão de Suprimentos Divisão de Segurança do Trabalho Distritos e Divisões	• Criar e/ou manter os cadastros de atendimento hospitalar atualizados	• Diariamente		• Pesquisando e atualizando o cadastro • Mantendo em mãos o cadastro médico hospitalar do COPASS
Superintendênci as Operacionais, de Comunicação Distritos Divisões de Logística, Saúde e Segurança do Trabalho	• Produzir e disponibilizar material didático sobre procedimentos corretos para atendimento de vítimas por contaminação por cloro, a todos os hospitais e unidades de saúde circunvizinha à Central de distribuição de Cloro • Manter treinados todos os empregados que trabalham com estoque e manuseio de produtos químicos	• Imediatamente, com reforço periódico	• Nas unidade da Copasa	• Produzindo material didático • Visitando os hospitais para entrega do material e esclarecimento de dúvidas. • Realizando palestras, promovendo encontros etc. • Disponibilizando local para os treinamentos e/ou eventos

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/distribuição)				
QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Departamentos, Superintendências, Operacionais, Logística, e de Comunicação **Distritos e Divisões Operacionais e de Treinamento**	• Criar material adequado para os treinamentos do público interno sobre como proceder em casos de vazamentos, manuseio quando da contaminação e evacuação, atendimento emergencial às vítimas etc. • Preparar material informativo/educativo e divulgar para as comunidades do entorno das Centrais de distribuição de Cloro, sobre como proceder em caso de necessidade de evacuação da área. • Preparar material educativo e promover encontros entre a Copasa, poder concedentes e representantes de entidades ligadas á defesa civil (governamentais ou não), que possam atuar de forma conjunta em eventos dessa natureza	• Imediatamente, com reforço periódico	• Nas unidades da Copasa	• Produzindo material (impresso, eletrônico, multimídia etc.), distribuindo e realizando treinando.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/distribuição)				
QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO

Departamentos, Superintendências, Operacionais, Logística, e de Comunicação
 	
Distritos e Divisões Operacionais e de Treinamento
	• Proceder à avaliação do acidente e tomar as providências necessárias, de acordo com a gravidade do acidente:
	• No caso de pequenos vazamentos, utilizar os kits indicados, por equipes treinadas
	• Em casos de grandes contaminações:
	  • acionar as unidades da COPASA , incluindo a Superintendência de Comunicação , Procuradoria Jurídica, Superintendência de Meio Ambiente e a Unidade mais próxima que possa auxiliar;]
	  • acionar os órgãos competentes;
	  • cumprir o plano de evacuação da área;
	  • sinalizar o local;
	  • providenciar o transporte de eventuais vítimas para o hospital mais próximo
		• Imediatamente	• Local do acidente	• Seguindo os procedimentos da norma ABNT, NBR 14064.
				• Através dos meios disponíveis de comunicação

Departamentos, Superintendências, Operacionais, Logística, e de Comunicação **Distritos e Divisões Operacionais**	• Manter plantão no local até a conclusão dos trabalhos de reparo dos vazamentos e de possíveis contaminações para garantir a condução adequada das providências. • Providenciar perícia técnica compatível com a ocorrência	• Durante toda a ocorrência	• No local da ocorrência	• Formando equipes treinadas e capacitadas para intervir nesses casos conforme normas vigentes.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/distribuição)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências, **Operacionais, Logística, e de Comunicação** **Distritos e Divisões Operacionais**	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente após a ocorrência	• No local do acidente	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atendimento da demanda

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/distribuição)				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superinten-dências, Operacionais, Logística, e de Comunicação Distritos e Divisões Operacionais	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos a terceiros e restabelecendo a operacionalidade da COPASA	• Enquanto for necessário	• Nas áreas afetadas	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis • Utilizando logística disponível

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
CENTRAL DE CLORO DA COPASA (Atualmente funciona somente como depósito de apoio/distribuição)				
Departamentos, Superinten-dências, Operacionais, Logística, e de Comunicação Procuradoria Jurídica Distritos e Divisões Operacionais	• Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações, conforme perícia técnica e apoio jurídico	• Após a ocorrência	• Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos e providenciando os pagamentos referentes a indenizações, conforme a perícia técnica e parecer jurídico.
Procuradoria Jurídica Distrito Divisão	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros	• Após a conclusão da avaliação	• Nas áreas afetadas	• Por meio de ações de indenizações e pareceres jurídicos
Departamentos, Superintendências Operacionais, de Logística Divisão Engenharia de Apoio	• Elaborar projeto de recuperação	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais	• Nas unidades da Copasa	• Contratando empresa especializada e/ou elaborando o projeto por equipes próprias
	• Informar ao poder concedente, órgãos ligados a ocorrência e às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo	• Após a conclusão do projeto		

VAZAMENTO EM CARRETAS E TANQUES DE CLORO ACOPLADOS ÀS ETAS

CARRETAS DE CLORO ACOPLADAS À ETA – RIO MANSO – 2012

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
CARRETAS E TANQUES DE CLORO ACOPLADOS ÀS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos e Divisões **Divisões de Treinamento e Saúde e Segurança do Trabalho** **Unidade Resp.**	• Treinar, capacitar e reciclar os empregados, conforme demandado PEC (Programa de Educação Corporativa) • Treinamentos pela divisão de Saúde e Segurança do Trabalho	• Anualmente e /ou quando demandado da unidade operacional	• Nas Estações de Tratamento de Água	• Através de empresas especializadas da COPASA ou contratadas
Distritos, Divisões de Produção **Divisão de Suprimentos** **Unidade Resp.**	• Manter os kits de segurança para a contenção de vazamentos (kits A, B, C – PARVA e COPASA) em bom funcionamento e em locais estratégicos de fácil acesso • Manter orçamento de custeio atualizado	• Rotineiramente		• Disponibilizando em quantidade e em locais apropriados
Distritos, Divisões de Produção **Divisão de Suprimentos** **Divisão de Segurança do Trabalho** **Unidade Resp.**	• Fornecer EPIs, a todos os empregados e manter os EPCs disponíveis nas unidades para uso de emergência	• Rotineiramente		• Atendendo as demandas
	• Manter o funcionamento do sistema em consonância com as Normas da Abiclor, Abiquim, ABNT e da COPASA	• Rotineiramente		• Cumprindo as normas vigentes
Unidade Resp.	• Efetuar a manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos componentes do sistema operacional e segurança	• Rotineiramente	• Nas Estações de Tratamento de Água	• Cumprindo plano de manutenção normativo

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
CARRETAS E TANQUES DE CLORO ACOPLADOS ÀS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Unidade Resp. **Em consonância com entidades/órgãos especializados**	• Simular uma ocorrência • Simular o plano de evacuação de pessoal da área possível a ser atingida	• Rotineiramente ou quando a unidade de segurança solicitar	• Nas Estações de Tratamento de Água ETAs • Nos locais gerenciados pela área de Segurança Patrimonial (unidades que manipulem produtos químicos)	• Cumprindo plano de contingência emergencial
Unidade Resp.	• Cumprir todas as normas de segurança quanto ao acesso de pessoas e dos empregados nos locais	• Rotineiramente		• Mantendo uma portaria de vigilância • Mantendo as CIPAS atuantes
Unidade Resp.	• Manter os Kits atualizados e cadastros de atendimento de socorros disponíveis	• Rotineiramente		• Pesquisando e atualizando o cadastro • Mantendo o estoque de materiais de socorros disponíveis
Divisão de Suprimentos **Divisão de Segurança do Trabalho, Unidades Operacionais**	• Disponibilizar material didático para atendimento de vítimas por contaminação de cloro e/ou outro produto químico a todos os empregados que trabalham nessas unidades e informações aos hospitais circunvizinhos às ETAs	• Rotineiramente, com reforço periódico	• Nas ETAs e na rede hospitalar das regiões circunvizinhas	• Produzindo material didático e distribuindo aos empregados e visitando os hospitais, postos de saúde, para entrega do material e esclarecimento de dúvidas.

<table>
<tr><th colspan="5">VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES DURANTE O EVENTO</th></tr>
<tr><th colspan="5">CARRETA E TANQUES ACOPLADOS ÀS ETAs</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td>Divisão de Transportes Divisão de Suprimentos

Superintendênci as Operacionais, de Apoio Logístico

Distritos e Divisões e Unidades de Produção</td><td>• Proceder à avaliação do acidente e tomar as providências necessárias, de acordo com a gravidade do acidente:
• No caso de pequenos vazamentos, utilizar os kits indicados, instalados nas ETAs.
• Em casos de grandes contaminações:
  • acionar as unidades pertinentes, incluindo a Superintendência de Comunicação , Procuradoria Jurídica, Superintendência de Meio Ambiente e a Unidade mais próxima que possa auxiliar;
  • acionar os órgãos competentes;
  • cumprir o plano de evacuação da área;
  • sinalizar o local
  • providenciar o transporte de eventuais vítimas para o hospital mais próximo</td><td>• Imediatamente</td><td>• Local do acidente</td><td>• Seguindo os procedimentos da norma ABNT, NBR 14064 e normas COPASA.
• Através dos meios disponíveis de comunicação</td></tr>
</table>

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
CARRETA E TANQUES ACOPLADOS ÀS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Transportes Divisão de Suprimentos **Superintendências Operacionais, de Apoio Logístico** **Distritos e Divisões e Unidades de Produção**	• Manter plantão no local até a conclusão dos trabalhos de reparo dos vazamentos e para garantir a operação e conduções de segurança adequadas para providências.	• Durante todo o período da ocorrência	• No local da ocorrência	• Formando e mantendo equipes treinadas e capacitadas para intervir nesses casos.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
CARRETA E TANQUES ACOPLADOS ÀS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Transportes **Divisão de Suprimentos** **Superintendências Operacionais, de Apoio Logístico** **Distritos e Divisões e Unidades de Produção**	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente a ocorrência	• No local do acidente	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atendimento da demanda • Mantendo as CIPAs atuantes e acompanhando os procedimentos

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
CARRETA E TANQUES ACOPLADOS ÀS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendências Operacionais, de comunicação **Distritos e Divisões e Unidades de Produção**	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos	• Enquanto for necessário	• Nas áreas afetadas	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis
Divisão Engenharia de Apoio - Unidade de avaliação e perícia	• Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações • Fazendo as perícias técnicas necessárias	• Após a ocorrência	• Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos.
Procuradoria Jurídica **Distritos** **Divisões**	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros	• Após a conclusão da perícia/avaliação		• Por meio das ações de indenização preconizadas pela perícia técnica, com pareceres jurídicos
Unidade de Engenharia de Apoio Técnico SPAT **Unidades Operacionais**	• Elaborar projeto de recuperação da unidade afetada	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais	• Nas unidades da Copasa • E em empresas especializadas, contratadas	• Contratando empresa especializada ou por equipes próprias elaborando o projeto, seguindo as necessidades • Tendo apoio técnico especializado
	• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo	• Após a conclusão do projeto		

VAZAMENTO EM CILINDROS DE CLORO NAS ETAs

SISTEMA DE DOSAGEM DE CLORO – ETA RIO MANSO - 2012
OBS.: O SISTEMA DE DOSAGEM É ACOPLADO À CARRETA, LOCALIZADA EXTERNAMENTE À SALA DE DOSAGEM

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
VAZAMENTOS EM CILINDROS DE CLORO 50 KGS E 900 KGS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos, **Distritos e Divisões de produção**	• Treinar, capacitar e reciclar os empregados, conforme o Programa de Educação Corporativa	• Anualmente e/ou quando se fizer necessário	• Central de distribuição de cloro, nas ETAs ou em empresas especializadas	• Contratando empresa especializada ou por equipes próprias elaborando o projeto, seguindo as necessidades • Tendo apoio técnico especializado
Divisão de Suprimentos **Distritos e Divisões de produção**	• Manter os kits de segurança para a contenção de vazamentos (kits A, B, C – PARVA e COPASA) em bom funcionamento e em locais estratégicos de fácil acesso	• Rotineiramente	• Locais estratégicos nas Centrais de distribuição de Cloro e nas ETAs	• Mantendo o estoque e quantidade em locais apropriados
Divisão de Suprimentos **Divisão de Segurança do Trabalho** **Distritos e Divisões de Produção**	• Fornecer EPIs a todos os empregados da Central de distribuição de Cloro e manter os EPCs disponíveis em pontos estratégicos	• Rotineiramente	• Central de distribuição de Cloro e ETAs	• Atendendo demandas • Mantendo as CIPAS atuantes
Divisão de Suprimentos **Divisão de Segurança do Trabalho** **Distritos e Divisões de Produção**	• Manter o funcionamento da Central de distribuição de Cloro em consonância com as Normas da Abiclor, Abiquim, ABNT e da COPASA	• Rotineiramente	• Central de distribuição de Cloro e ETAs	• Cumprindo as normas vigentes
	• Efetuar a manutenção preventiva e corretiva de todos os cilindros de cloros	• Rotineiramente, nas válvulas e a cada 5 anos nos cilindros seguindo as normas da ABNT e normas COPASA		• Conforme plano de manutenção e POPs

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
VAZAMENTOS EM CILINDROS DE CLORO 50 KGS E 900 KGS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos Divisão de Segurança do Trabalho Distritos e Divisões de Produção	• Simular o plano de evacuação de pessoal da área • Simular uma ocorrência	• A cada 6 meses e/ou quando necessário	• Central de distribuição de Cloro e ETAs	• Cumprindo plano contingencial da COPASA
Divisão de Suprimentos Divisão de Segurança do Trabalho Distritos e Divisões de Produção	• Manter os cadastros e Kits de atendimento de socorros atualizados	• Rotineiramente		• Pesquisando e atualizando o cadastro e os Kits
Divisão de Suprimentos Divisão de Segurança do Trabalho Distritos e Divisões de Produção	• Cumprir todas as normas de segurança quanto ao acesso de pessoas, à Central de distribuição de cloro e às ETAs	• Rotineiramente	• Central de distribuição de Cloro e ETAs	• Observando os procedimentos normativos
Divisão de Suprimentos Divisão de Segurança do Trabalho Distritos e Divisões de Produção	• Disponibilizar material didático para atendimento de vítimas por contaminação de cloro a todos os hospitais circunvizinhos às ETAs e à Central de distribuição de Cloro	• Rotineiramente com reforço periódico se necessário	• Na rede hospitalar das regiões circunvizinhas	• Produzindo material didático e visitando os hospitais para entrega do material e esclarecimento de dúvidas. • Manter as CIPAs em alerta

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
VAZAMENTOS EM CILINDROS DE CLORO 50 KGS E 900 KGS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Divisão de Suprimentos **Divisão de Segurança do Trabalho** **Distritos e Divisões de Produção**	• Enterrar os cilindros de cloro quando da não- contenção de vazamentos, até que sejam tomadas as providências cabíveis.	• A cada acidente	• Nas ETAs	• Abrindo valas e soterrando

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
VAZAMENTOS EM CILINDROS DE CLORO 50 KGS E 900 KGS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**

Distritos,
 	
Divisões de Produção, de Transportes, de Suprimentos
Superintendências Operacionais e de Apoio Logístico
	• Proceder à avaliação do acidente e tomar as providências necessárias, de acordo com a gravidade do acidente:
	• Em casos de grandes contaminações:
	  • acionar as unidades pertinentes da COPASA (Superintendência de Comunicação, Procuradoria Jurídica, Superintendência de Meio Ambiente etc) e Unidades mais próximas que possa auxiliar;
	  • acionar os órgãos competentes;
	  • cumprir o plano de evacuação da área;
	  • sinalizar o local
	  • providenciar o transporte de eventuais vítimas para o hospital mais próximo
		• Imediatamente	• Local do acidente	• Seguindo os procedimentos das normas da ABNT, NBR 14064 e COPASA
				• Através dos meios disponíveis de comunicação
				• Mantendo as CIPAS atuantes

Distritos, **Divisões de Produção, de Transportes, de Suprimentos** **Superintendências Operacionais e de Apoio Logístico**	• Manter plantão no local até a conclusão dos trabalhos de reparo dos vazamentos e para garantir a condução adequada das providências.	• Durante todo o tempo da ocorrência	• No local da ocorrência	• Formando equipes treinadas e capacitadas para intervir nesses casos.

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
PROCESSO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
VAZAMENTOS EM CILINDROS DE CLORO 50 KGS E 900 KGS				
QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Distritos, **Divisões de Produção, de Transportes, de Suprimentos** **Superintendências Operacionais, de Comunicação e de Apoio Logístico**	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente após a ocorrência	• No local do acidente	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atendimento da demanda

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
VAZAMENTOS EM CILINDROS DE CLORO 50 KGS E 900 KGS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos, Divisões de Produção, de Transportes, de Suprimentos **Superintendências Operacionais e de Apoio Logístico**	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos • Fazer perícia técnica dos danos causados	• Enquanto for necessário	• Nas áreas afetadas	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis
Procuradoria Jurídica **Divisão Engenharia de Apoio –** **Unidade de avaliação e perícia**	• Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações, conforme laudo da perícia e parecer jurídico	• Após a ocorrência	• Nas áreas afetadas • Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos causados a empregados, a empresa e terceiros

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
VAZAMENTOS EM CILINDROS DE CLORO 50 KGS E 900 KGS				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Procuradoria Jurídica Divisão Engenharia de Apoio – Distritos Unidade de avaliação e perícia	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros, conforme perícia técnica e parecer jurídico	• Após a conclusão do laudo pericial	•	• Por meio de ações de indenização, conforme laudo pericial e parecer jurídico
Divisão Engenharia de Apoio – Distritos Unidade de Engenharia de Apoio	• Elaborar projetos preventivos para evitar novos vazamentos e mante-ló no plano contingencial de recuperação	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais • Após o laudo pericial	• Nas unidades da Copasa que estão envolvidas com o processo	• Contratando empresa especializada e/ou próprias elaborando o projeto em consonância com equipes especializadas
	• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo	• Após a conclusão do projeto e do laudo pericial		

VAZAMENTO DE

PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS NAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO ETAs e ETEs

ETA – RIO DAS VELHAS – NOVA LIMA - 2011

ETE ARRUDAS – BH/SABARÁ – 2002

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS NAS ETAs E ETEs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Apoio Logístico, Divisões de Suprimentos, de Transportes, Distritos, Divisões de Produção, Divisões Administrativas/Almoxarifados/Centrais de Distribuição e Divisão de Treinamento	• Treinar, capacitar e reciclar os empregados, conforme PEC (Programa de Educação Corporativa)	• Anualmente e/ou rotineiramente se necessário	• Nas unidades operacionais e corporativas que estiverem envolvidas no assunto	• Através de firmas especializadas • Através da unidade de treinamento da COPASA, com o apoio das unidades operacionais e corporativas envolvidas no processo citado

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS NAS ETAs E ETEs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Apoio Logístico, Divisões de Suprimentos, de Transportes, Distritos, Divisões de Produção, Divisões Administrativas/Almoxa-rifados/Centrais de Distribuição	• Manter os kits de segurança atualizados para a contenção de vazamentos nas unidades da COPASA em bom funcionamento e em locais estratégicos de fácil acesso	• Rotineiramente	• Nas unidades operacionais e corporativas que estiverem envolvidas no assunto	• Mantendo-os em estoques compatíveis com as necessidades operacionais • Dando manutenções nos mesmos sempre que necessário
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Apoio Logístico, Divisões de Suprimentos, de Transportes, Distritos, Divisões de Produção, Divisões Administrativas/Almoxa-rifados/Centrais de Distribuição	• Fornecer EPIs a todos os empregados envolvidos no processo que possa gerar vazamentos de produtos químicos e fornecer EPCs a todas as unidades envolvidas no processo (ex: ETAs, ETEs, almoxarifados, centrais de distribuição de produtos químicos etc).		• Nas unidades operacionais e corporativas que estiverem envolvidas no assunto	• Para atender todas as demandas de rotina e dos estoques operacionais

Distritos, Divisões de Produção, Divisão de Suprimentos	• Manter o funcionamento Divisão de Suprimentos/Produtos Químicos, nas ETAs e ETEs, Centrais de Distribuição em consonância com as Normas da Abiclor, Abiquim, ABNT e normas da COPASA	• Rotineiramente		• Mantendo as manutenções preventivas e corretivas conforme cronogramas operacionais preestabelecidos

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS NAS ETAs E ETEs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos, Divisões de Produção, Divisão de Suprimentos e Transportes Unidades Operacionais	• Ter sistemas de armazenamento adequado, conforme normas da Abiquim, ABNT e COPASA	• Rotineiramente	• Nos distritos, divisões de produção, divisão de suprimentos, almoxarifados e centrais de distribuição • ETAs e ETEs	• Adquirindo os materiais necessários
	• Efetuar a manutenção preventiva e corretiva nas instalações das unidades operacionais, de logística da COPASA			• Obedecendo ao cronograma de manutenção preventiva e corretiva
	• Manter os cadastros de atendimento de socorros atualizados • Manter os cadastros de fornecedores atualizados			• Pesquisando e atualizando os cadastros de fornecedores de produtos químicos e de equipamentos de segurança
	• Cumprir todas as normas de segurança quanto ao acesso de pessoas e manuseio em todas as unidades operacionais e corporativas no procedimento de produtos químicos			• Atender os procedimentos normativos recomendados
	• Transportar as cargas em caminhão em conformidade com as normas vigentes		• Caminhão e/ou veículo equipado/adequado para o transporte de produtos químicos	• Observar as leis e normas vigentes

<table>
<tr><th colspan="5">VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS</th></tr>
<tr><th colspan="5">AÇÕES DURANTE O EVENTO</th></tr>
<tr><th colspan="5">VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS NAS ETAS E ETES</th></tr>
<tr><th>QUEM</th><th>O QUÊ</th><th>QUANDO</th><th>ONDE</th><th>COMO</th></tr>
<tr><td>Distritos, Divisões de Produção,

Divisão de Suprimentos e Transportes

Unidades Operacionais</td><td>• Conter os vazamentos em bacias de contenção e efetuar o bombeamento dos líquidos para tanques apropriados.
• Conter os vazamentos de produtos químicos em caso de acidente em estradas/rodovias
• Conter os vazamentos de produtos químicos em ETAs e ETEs dentro das normas de segurança, pessoal e operacional</td><td>• Imediatamente</td><td>• No local do acidente</td><td>• Por meio de bombeamento e/ou outra forma que se fizer prudente, seguro e necessário no momento
• Procurar apoio de outras unidades e/ou órgãos especializados que possam contribuir para sanar os vazamentos, visando suprimir eventuais danos</td></tr>
</table>

Distritos, Divisões de Produção,
 	
Divisão de Suprimentos e Transportes
 	
Unidades Operacionais
	• Proceder a avaliação do acidente e tomar as providências necessárias, de acordo com a gravidade do acidente:
	• Conter os vazamentos, neutralizar os produtos conforme normas da Abiquim e da COPASA.
	• Caso não seja possível conter os vazamentos, acionar os órgãos competentes.
	  ◦ acionar as unidades da empresa, incluindo a Superintendência de Comunicação , procuradoria Jurídica, Superintendência de Meio Ambiente e as Unidades operacionais mais próximas que possam auxiliar;
	  ◦ acionar os órgãos competentes;
	  ◦ sinalizar o local
	  ◦ providenciar o transporte de eventuais vítimas para o hospital mais próximo
	  ◦ comunicar as comunidades no entorno do acidente ocorrido
		• Imediatamente	• Local do acidente	• Seguindo os procedimentos da norma ABNT, NBR 14064 e normas da COPASA
				• Através dos meios disponíveis de comunicação

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS NAS ETAS E ETES				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Superintendência de Comunicação **Distritos, Divisões de Produção,** **Divisão de Suprimentos e Transportes** **Unidades Operacionais**	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação.	• Imediatamente ao acidente	• No local e/ou no entorno do acidente	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atendimento da demanda • Utilizando os meios de comunicação disponíveis

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS

AÇÕES PÓS-EVENTO

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS LÍQUIDOS NAS ETAs E ETEs

QUEM	O QUÊ	QUANDO	ONDE	COMO
Superinten-dência de Comunicação Distritos, Divisões de Produção e de Meio Ambiente, Procuradoria Jurídica **Divisão de Suprimentos e Transportes** **Unidades Operacionais**	• Manter o público afetado informado das ações que foram e serão implementadas no sentido de corrigir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos • Proceder à perícia técnica no local do acidente e no entorno • Recorrer a Procuradoria Jurídica para suporte à COPASA • Emitir laudo conclusivo resultante da perícia técnica	• Enquanto for necessário	• Nas áreas afetadas	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis • Apresentando o laudo conclusivo pericial, com o parecer jurídico • Efetuar pagamentos de danos a terceiros caso o acidente tenha afetado aos mesmos
Divisão Engenharia de Apoio - Unidade de avaliação e perícia	• Avaliar os danos causados a COPASA e a terceiros para fins de indenizações, se for o caso.	• Após o acidente	• Nas áreas afetadas	• Periciando e avaliando os danos causados, conforme laudo pericial e parecer jurídico
Procuradoria Jurídica **Distritos Divisões**	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros, se for o caso.	• Após a conclusão da avaliação	• Nas áreas afetadas	• Por meio de ações de indenização conforme parecer pericial e jurídico • Utilizar recursos financeiros do orçamento de custeio ou de contingência da COPASA

<table>
<tr>
<td rowspan="2">Distritos, Divisões de Produção,

Unidade de Engenharia de Apoio</td>
<td>• Elaborar projeto de recuperação da unidade e/ou área atingida, se for o caso.</td>
<td>• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais
• Após a conclusão do laudo pericial</td>
<td rowspan="2">• Nas unidades da Copasa e/ou a terceiros se for o caso</td>
<td rowspan="2">• Contratando empresa especializada e/ou através de equipes próprias para elaborar o projeto.
• Executar as obras e/ou os procedimentos necessários para manter a operacionalidade local</td>
</tr>
<tr>
<td>• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo, se for o caso.</td>
<td>• Após a conclusão do projeto</td>
</tr>
</table>

ACIDENTES COM PRODUTOS QUÍMICOS SÓLIDOS NAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO - ETAs

SISTEMA DE DOSAGEM E DE ESTOQUE DE CAL VIRGEM – ETA RIO MANSO - 2012

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PRÉ-EVENTO				
ACIDENTES COM PRODUTOS QUÍMICOS SÓLIDOS NAS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos, Divisões de Produção, Divisão de Treinamento Divisão de Suprimentos e Transportes Unidades Operacionais	• Ter sistemas de armazenamento adequado, conforme normas da Abiquim, ABNT e normas da COPASA	• Rotineiramente	• Nos distritos, divisões de produção, divisão de suprimentos, almoxarifados e centrais de distribuição • ETAs	• Obedecendo ao cronograma de manutenção preventiva e corretiva
	• Treinar, capacitar e reciclar os empregados conforme o PEC e/ou quando se fizer necessário	• Anualmente e/ou quando se fizer necessário		• Pesquisando e atualizando os cadastros de fornecedores de produtos químicos e de equipamentos de segurança
	• Fornecer EPIs a todos os empregados das unidades operacionais e de logística que trabalham no processo • Fornecer os EPCs para o desenvolvimento do processo	• Rotineiramente		• Atendendo as demandas
Distritos, Divisões de Produção, Divisão de Suprimentos e Transportes Unidades	• Simular o plano de evacuação de pessoal da área	• Sempre que necessário		• Cumprir o plano de contingência e/ou emergência
	• Cumprir todas as normas de segurança quanto ao acesso de pessoas às unidades operacionais e corporativas que trabalham no processo de produtos químicos	• Rotineiramente		• Observando os procedimentos normativos

Operacionais Distritos, Divisões de Produção, Divisão de Suprimentos e Transportes Unidades Operacionais	• Manter os cadastros de atendimento de socorros atualizados • Manter os cadastros de fornecedores atualizados	• Rotineiramente	• Nos distritos, divisões de produção, divisão de suprimentos, almoxarifados e centrais de distribuição • ETAs	• Pesquisando e atualizando os cadastros citados

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DURANTE O EVENTO				
ACIDENTES COM PRODUTOS QUÍMICOS SÓLIDOS NAS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Distritos, Divisões de Produção, Divisão de suprimentos e Transportes unidades Operacionais	• Identificar a embalagem danificada, providenciar a reembalagem, definir o aproveitamento ou não do material, dar destinação final aos mesmos no caso de pequenos derramamentos.	• Imediatamente	• No local do acidente	• Por meio de bombeamento e/ou outra forma segura de reembalagem
Distritos, Divisões de Produção, Divisão de suprimentos e Transportes Unidades Operacionais	• Proceder à avaliação do acidente e tomar as providências necessárias, de acordo com a gravidade do acidente: • Conter os vazamentos, neutralizar os produtos conforme normas da Abiquim e normas COPASA. • Caso não seja possível conter os vazamentos, acionar os órgãos competentes. • acionar as unidades pertinentes da COPASA, incluindo a Superintendência de Comunicação , Procuradoria Jurídica, Superintendência de Meio Ambiente e as Unidades mais próximas que possam auxiliar; • acionar os órgãos ambientais competentes; • sinalizar o local; • providenciar o transporte de eventuais vítimas para o hospital mais próximo	• Imediatamente	• Local do acidente	• Seguindo os procedimentos da norma ABNT, NBR 14064 e normas COPASA • Comunicar as unidades da COPASA, poder concedente e órgãos ambientais via meios de comunicação disponíveis

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO				
VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS SÓLIDOS NAS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superinten-dências Operacionais e de Comunicação Distritos e Divisões	• Acionar o plano de ação contingencial, que deve prever: • como e quando informar a imprensa, comunidade das áreas circunvizinhas que possam ser afetadas, autoridades municipais e/ou estaduais, hospitais e unidades de saúde e ambientais, quanto ao impacto e extensão danos e os procedimentos que deverão ser adotados e aqueles que estão sendo tomados pela Copasa. • Mobilizar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para o acompanhamento das atividades de socorro e de informação permanente. • Manter plantão no local para atender e encaminhar solicitações durante todo o processo e para informação. • Fazendo perícia técnica	• Imediatamente após o acidente	• No local do acidente	• Mobilizando os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para atendimento da demanda • Elaborando a perícia técnica, com o apoio operacional e jurídico

VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS DIVERSOS				
AÇÕES PÓS-EVENTO				
VAZAMENTO DE PRODUTOS QUÍMICOS SÓLIDOS NAS ETAs				
QUEM	**O QUÊ**	**QUANDO**	**ONDE**	**COMO**
Departamentos, Superintendências Operacionais e de Comunicação Distritos e Divisões	• Manter o público afetado e órgãos ambientais informados das ações que foram e serão implementadas pela COPASA no sentido de corrigir e suprimir os efeitos causados pelo vazamento e ressarcimento de danos, se for o caso.	• Enquanto for necessário	• Nas áreas atingidas	• Utilizando os meios de comunicação disponíveis
Divisão Engenharia de Apoio- Unidade de avaliação e perícia	• Concluir a perícia técnica • Avaliar os danos causados a terceiros para fins de indenizações, se for o caso.	• Após a ocorrência	• Nas áreas atingidas	• Periciando e avaliando os danos causados, conforme laudo pericial.
Procuradoria Jurídica Distritos Divisões de Produção, de Suprimentos e Transportes	• Tomar as medidas cabíveis relativas à indenização de terceiros, se for o caso.	• Após a conclusão da avaliação pericial	• Nas áreas atingidas	• Por meio de ações de indenização, conforme laudo pericial e parecer jurídico
Distritos, Divisões de Produção, de	• Elaborar projeto de recuperação se for o caso.	• Após a conclusão dos trabalhos emergenciais	• Nas unidades da Copasa	• Contratando empresa especializada e/ou por equipe própria,

Suprimentos, de Transportes **Unidade de Engenharia de Apoio**	• Informar às áreas envolvidas, inclusive à Superintendência de Comunicação, o cronograma de execução do mesmo, se for o caso. • Concluir o laudo pericial	• Após a conclusão do projeto • Após os trabalhos conclusivos da perícia		elaborando o projeto de recuperação • Ressarcimento de danos causados pelo acidente a terceiros se for o caso. • Utilizar recursos financeiros contingenciais para pagamento dos danos

PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS/OBSERVAÇÕES

- Dar conhecimento amplo do plano a todos os empregados COPASA, para que saibam que existe um plano a ser acionado quando da ocorrência da contingência.
- Conscientizar quadro funcional sobre necessidade de flexibilização de rotinas face a emergências.
- Demandar e acompanhar a efetivação dos treinamentos e capacitações necessárias à implementação do Plano de Ação Contingencial.
- Realizar treinamentos e simulações periódicas.
- Implantar manutenção preditiva e preventiva em todas as unidades.
- Desenvolver e disponibilizar todos os instrumentos indispensáveis à ação das equipes, quando da ocorrência da contingência em questão.
- Elaborar manuais específicos para cada tipo de risco, a serem distribuídos para todas as unidades operacionais.
- Tornar obrigatório o registro da ocorrência e emissão de relatório final.
- Definir os produtos/equipamentos estratégicos e essenciais para a operação da COPASA, pelas unidades envolvidas.
- Disponibilizar e atualizar permanentemente cadastro das unidades, empresas e órgãos de interface relativos a cada contingência, para que possam ser acionados com agilidade e dar suporte à COPASA.
- Contar com fornecedores de materiais, equipamentos (inclusive de segurança) e serviços para serem parceiros em casos de emergência, via contrato ou por outra forma de contratação.
- Criar um sistema de alerta qualitativo para os mananciais e comunidades do entorno, bem como aos órgãos ambientais com base nos dados gerados pelo sistema de qualidade da água tratada e de acordo com a legislação em vigor.
- Criar meios de comunicação oficial junto ao poder concedente

PLANO DE CONTINGÊNCIA DA SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

O DIREITO À INFORMAÇÃO

Na qualidade de prestadores de serviços essenciais à população e ainda buscando atingir a visão de “ser reconhecida como referencia de excelência empresarial” a COPASA entende que ter acesso as informações de seu interesse é um direito da sociedade e, conseqüentemente, de seus clientes.

Quando bem informadas, as pessoas sentem-se respeitadas e tendem a interagir de forma positiva, buscando soluções conjuntas e cooperando com os processos com os quais estão envolvidas.

Com a sistematização dos processos de comunicação busca-se a unidade na manifestação da empresa junto aos milhões de consumidores que atende nas diversas regiões de Minas Gerais, assegurando identidade, intencionalidade, consistência e coerência aos processos de comunicação empresarial.

Do ponto de vista das diretrizes, a comunicação da COPASA atua com:

- Intencionalidade – para alcançar seus objetivos;
- Agilidade – para responder e atender prontamente em ocasiões que modifiquem a prestação regular dos serviços;
- Continuidade – para manter a confiança dos públicos informando, permanentemente, sobre todos os assuntos que alteram a rotina da prestação dos serviços;
- Antecipação – assumir atitude pró-ativa, evitando que clientes sejam surpreendidos com situações diferentes daquelas esperadas;
- Transparência – colocar abertamente à disposição das pessoas as informações solicitadas e explicitar claramente questões que são obrigatoriamente sigilo de negócio.

Ocorrências e ações

- Com o objetivo de implementar ações proativas na solução de possíveis problemas que possam afetar a imagem da empresa, foi criado o SOS COPASA, um programa de gerenciamento de crises, que permite manter a área de comunicação informada das ocorrências relevantes que alterem a rotina da prestação dos serviços da empresa.
- A operacionalização do SOS COPASA é feita utilizando um procedimento no SAP – a NOTA 19, que possui uma metodologia de identificação de repercussão de ocorrências relevantes. Todas essas ocorrências chegam à unidade de comunicação, por e-mail e, dependendo da sua gravidade, pelo Centro de Operação de Sistemas (COS), via telefone.
- A área de comunicação fica responsável por levar essas ocorrências ao conhecimento das instâncias superiores da empresa, permitindo que seja definido, em tempo hábil, a melhor estratégia para conduzi-las e atuar na comunicação para o público envolvido.
- **Para padronizar o processo de comunicação de paralisações de abastecimento a SPCA publicou os comunicados SPCA 003/2011 e SPCA 01/2012 (disponíveis em U/Informações/SPCA/Rotinas de Comunicação), que orientam as demais unidades da empresa nas rotinas de comunicação.**
- Nos casos de paralisações de sistemas de abastecimento de água não programadas serão divulgados releases informativos, denominados boletins operacionais, para divulgação em emissoras de rádio, jornais diários e TVs locais, bem como para sites que foquem o publico alvo da comunicação contendo: informações sobre a natureza da ocorrência técnica que provocou a anormalidade no abastecimento de água, período da paralisação e previsão de normalização;
- Todos os chamados boletins operacionais serão divulgado no site da empresa em local próprio e de destaque para registrar este tipo de ocorrência;
- Nos casos de paralisações programadas de sistemas, serão publicados anúncios informativos em jornais diários citando bairros atingidos, período de paralisação e causas da manutenção. Também serão veiculados anúncios em emissoras de rádio estratégicas para os públicos afetados com informações básicas sobre as alterações na rotina da prestação dos serviços. Releases classificados como boletins operacionais serão distribuídos para emissoras de rádio, jornais e TVs locais bem como para sites que foquem o público alvo da comunicação.
- Nos casos de intermitências prolongadas, reduções de produção de água motivada por seca ou causadas por deficiências na produção e distribuição de água serão desenvolvidas campanhas educativas e informativas especificas por intermédio de folhetos e, sempre que necessário e assim avaliado, por campanha nos veículos de comunicação locais.
- Toda e qualquer contaminação de água tratada ocorrida em virtude de acidentes operacionais será imediatamente alvo de avaliação entre gerentes de imprensa e superintendente e, em plantões noturnos e finais de semana, entre plantonista e gerente de imprensa, para que sejam estabelecidas as estratégias adequadas de divulgação para minimizar riscos e transtornos aos clientes;

- As interdições de via com trânsito intenso, por onde passem linhas de ônibus urbanos ou que sejam vias de acesso a locais estratégicos (hospitais, terminais rodoviários, aeroportos, grandes escolas, estádios, etc) serão alvo de releases informativos denominados boletins operacionais, contendo informações básicas sobre a obra, contemplando causa, período de realização e, quando houver, informações sobre alterações no trânsito organizadas pelos órgãos competentes;
- As manutenções programadas em sistemas informatizados ou eletrônicos que dificultem ou alterem a rotina de atendimentos aos clientes serão previamente comunicadas por releases informativos denominados boletins operacionais e também serão divulgadas em destaque na internet.

Caberá à Superintendência de Comunicação da COPASA

Contatos com a COPASA

- Telefone 115 (24horas)

- **Anexo, modelos de comunicação para estas ocorrências - comunicados SPCA 003/2011 – Rotinas de Comunicação e SPCA 01/2012 (disponíveis em U/Informações/SPCA/Rotinas de Comunicação)**

Modelo – Acidente com vítima fatal

BO
___/___

DE: DIVISÃO DE IMPRENSA
DATA:

PARA: RÁDIOS, JORNAIS & TV's
ATENÇÃO: REDAÇÃO

A COPASA lamenta informar o falecimento de (nome do empregado), empregado da (nome da empreiteira), empresa contratada para (tipo de serviço contratado). O fato aconteceu durante a realização de (informar data, local e serviço que estava sendo executado pelo empregado quando da ocorrência).

A Companhia já está apurando a causa do acidente e orientou a empresa contratada a prestar toda assistência aos familiares do empregado.

Rua Mar de Espanha, 525, 1° andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671 – Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br – www.copasa.com.br

Modelo – Acidente sem vítima fatal

BO

___/___

DE: DIVISÃO DE IMPRENSA
DATA:

PARA: RÁDIOS, JORNAIS & TV's
ATENÇÃO: REDAÇÃO

Um acidente (informar tipo de acidente, ex: veículo, vala, etc.) ocorrido (informar local, data e serviços que estava sendo executado) provocou ferimentos em (nome do empregado), empregado da (nome da empreiteira), contratada pela COPASA para fazer os serviços. O empregado foi socorrido imediatamente e encaminhados para a (informar o hospital), onde se encontra em observação.

(Checar se o empregado estava usando os Equipamentos de Proteção Individual – EPIs. Caso o empregado estivesse usando, acrescentar na nota): No momento do acidente todos os Equipamentos de Proteção Individual – EPIs necessários para garantir a segurança, estavam sendo usados pelo empregado.

Como é de praxe em situações dessa natureza, a COPASA já acionou a perícia para apurar as responsabilidades pelo acidente.

Rua Mar de Espanha, 525, 1° andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671 – Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br – www.copasa.com.br

Modelo – Falta d'água Seca Prolongada

BO
___/___

DE: **DIVISÃO DE IMPRENSA**
DATA:

PARA: RÁDIOS, JORNAIS & TV's
ATENÇÃO: REDAÇÃO

Devido ao longo período de estiagem, a vazão do manancial (nome do manancial), onde é feita a captação para abastecimento público de (nome da cidade), foi reduzida afetando a distribuição de água na cidade. A COPASA vem trabalhando para normalizar o fornecimento de água e pede a colaboração da população para que sejam evitados desperdícios e gastos desnecessários. Lembre-se: toda água que você economizar vai ajudar a manter o abastecimento. Para mais informações, ligue (número de atendimento ao cliente na cidade).

Rua Mar de Espanha, 525, 1° andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671 – Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br – www.copasa.com.br

Modelo – Interdição de pista

BO
___/___

DE: DIVISÃO DE IMPRENSA **PARA: RÁDIOS, JORNAIS & TV's**
DATA: **ATENÇÃO: REDAÇÃO**

Devido à execução das obras (especificar obra e local), foi necessária a interdição (informar local, se é interdição parcial ou total e sentido) neste trecho. A previsão é que as obras sejam concluídas (data e horário), (sendo que a recomposição da pista será executada na próxima / informar data). Durante este período, agentes da (nome da empresa de trânsito do local) estarão dando apoio à COPASA, para o controle do trânsito da região.

Rua Mar de Espanha, 525, 1° andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671 – Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br – www.copasa.com.br

Modelo – Paralisação 115

BO
___/___

DE: DIVISÃO DE IMPRENSA
DATA:

PARA: RÁDIOS, JORNAIS & TV's
ATENÇÃO: REDAÇÃO

A Central de Atendimento ao Cliente da COPASA está indisponível em decorrência de problemas técnicos no sistema. Os serviços de manutenção já estão sendo executados para que o atendimento seja normalizado o mais rápido possível. Durante esse período, as solicitações de serviços poderão ser feitas por meio da Agência Virtual, no site www.copasa.com.br.

Rua Mar de Espanha, 525, 1° andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671 – Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br – www.copasa.com.br

Modelo – Paralisação SICOM/Agência Virtual

BO
___/___

DE: DIVISÃO DE IMPRENSA
DATA:

PARA: RÁDIOS, JORNAIS & TV's
ATENÇÃO: REDAÇÃO

Devido aos serviços de manutenção no Sistema Comercial da COPASA, o acesso à Agência Virtual na internet ficará indisponível (informar período de paralisação). Durante esse período, as solicitações de serviços poderão ser feitas por meio da Central de Atendimento ao cliente, no número (informar número de atendimento ao cliente na cidade).

Rua Mar de Espanha, 525, 1° andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671 – Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br – www.copasa.com.br

Modelo – Resposta para Imprensa/Reclamação de conta alta

	RI 00/00
DE: DIVISÃO DE IMPRENSA	**PARA:**
DATA:	**ATENÇÃO:**

Com relação às dúvidas sobre o valor cobrado na fatura de imóvel localizado à (endereço), informamos que a (o) cliente deve procurar a agência da Copasa mais próxima de seu imóvel, situada à (identificar o endereço da agência) onde receberá todas as informações sobre como regularizar o abastecimento de seu imóvel, maneiras de localizar e corrigir vazamentos internos, racionalização do uso da água tratada, bem como sobre a política tarifária da empresa que concede descontos progressivos aos que mais economizam.

Rua Mar de Espanha, 525, 1º andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671 – Fax: 3250.1666 – dvip@copasa.com.br – www.copasa.com.br

DATA: / / LOCAL:

MENSAGEM:

Proposta de texto padrão para comunicação em rádio devido a problemas de energia elétrica

ATENÇÃO PARA ESTE AVISO DA COPASA: **O fornecimento de água para os bairros xxxx foi interrompido nesta (dia da semana), (dia do mês) devido a problemas na linha de transmissão da** Cemig**, responsável pelo fornecimento de energia elétrica para unidade de captação de água de (nome da cidade).**

A previsão é que o abastecimento seja normalizado, de forma gradativa, durante a partir de (horário previsto).
Para mais informações, ligue (número do telefone).

Rua Mar de Espanha, 525, 1º andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900 -
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671– Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br– www.copasa.com.br

SPOT PARA RÁDIO

(Antevéspera e Vespéra)

Atenção **para este aviso da COPASA**: **O fornecimento de água de (nome da cidade ou lista dos bairros) será interrompido (data e horário), para a realização dos serviços de manutenção e melhorias no sistema de abastecimento de água da cidade. A normalização do abastecimento ocorrerá, de forma gradativa, a partir de (data e horário). Para mais informações o cliente da COPASA poderá ligar para (número de atendimento ao cliente na cidade).**

Dia da Paralisação

Atenção **para este aviso da COPASA**: **O fornecimento de água de (nome da cidade ou lista dos bairros) foi interrompido (data e horário), para a realização dos serviços de manutenção e melhorias no sistema de abastecimento de água da cidade. A normalização do abastecimento ocorrerá, de forma gradativa, a partir de (data e horário). Para mais informações o cliente da COPASA poderá ligar para (número de atendimento ao cliente na cidade).**

___/

DATA: / / LOCAL:

MENSAGEM:

Proposta de texto padrão para comunicação de interrupções acidentais / repentinos de fornecimento

ATENÇÃO PARA ESTE AVISO DA COPASA: O fornecimento de água dos bairros (ou região) xxxxxxx foi interrompido (ex.: hoje, ontem à noite, essa manhã, essa tarde...), devido ao (rompimento de adutora, acidente na rede).
Técnicos da empresa já estão trabalhando para para a correção do problema. O abastecimento (foi restabelecido) (será restabelecido às xx horas) (será normalizado gradativamente a partir de...)
Para mais informações, ligue (número do telefone).

Rua Mar de Espanha, 525, 1º andar – Bairro Santo Antônio - Belo Horizonte (MG) – CEP: 30.330-900 -
Telefones: (31) 3250.1069/3250.1671– Fax: 3250.1666 – imprensa@copasa.com.br– www.copasa.com.br

SOS COPASA

NOTA 19

ABRANGÊNCIA

O presente plano visa complementar o Plano de Contingências elaborado e aprovado pelo DPMT em Nov/2009 – Versão 00/09, no qual estabelece procedimentos e ações a serem tomadas em caso de decisão de gerenciamento de situações emergenciais, que unirá as Unidades Operacionais à Unidade de Comunicação da COPASA, rumo ao mesmo objetivo: **"Consolidar a empresa como referencial de excelência empresarial".**

Neste sentido foi necessário estabelecer as atribuições e responsabilidades de cada um nesse processo, com implantação de uma nova ferramenta no Sistema **SAP - Nota 19 – "SOS – COPASA"**, na qual estabelece uma identificação de repercussão de ocorrências relevantes, que permitirá a comunicação das unidades com as instâncias superiores da empresa, definindo em tempo hábil as estratégias no tratamento das ocorrências.

COMO FUNCIONA

1) As ocorrências relevantes deverão ser registradas no sistema SAP, através da abertura da "Nota 19". As pontuações variam de acordo com a cidade (Potencial de Repercussão) e o tipo de ocorrência (Gravidade). O programa SAP, multiplica automaticamente o Potencial de Repercussão pela Gravidade da Ocorrência.

2) Se o resultado for igual ou maior do que 09 (nove), o sistema encaminha mensagem ao COS (Centro de Operação de Sistema) e à SPCA (Superintendência de Comunicação Institucional), que definirá quem deve ser informado (Chefes de Departamentos, diretorias e/ou Presidência).

3) No caso de ocorrências com pontuação menor que 09 (nove) ficam restrita as informações ao Departamento para análise e solução.

4) Exemplo: GRAVIDADE: 04 x REPERCUSSÃO: 03 = 12 (doze) > 09(nove) → A ocorrência relevante será encaminhada ao COS e SPCA.

5) Exemplo: GRAVIDADE: 02 x REPERCUSSÃO: 03 = 06 (seis) < 09(nove) → A ocorrência relevante será encaminhada aos Departamentos para análise e soluções.

6) Porém, caso ocorra um evento especial, como por exemplo: visita à cidade de autoridade (Presidente, Governador), o campo “Evento Especial”, deverá ser marcado, conforme procedimentos no SAP – Abertura de Nota 19 e deverá ser tratada como relevância máxima e o Sistema SAP, encaminhará mensagens para o COS e para a SPCA.

CONHEÇA O FLUXO DA NOTA 19

Sistema SAP	COS	SPCA	Informações complementares

Sistema SAP

- INÍCIO
- 1) Abertura de Nota 19
- 2) Armazena todas no banco de dados
- 3) F = PxG = ou > 9
  - SIM → 5) Envia e-mail e MENSAGEM
  - NÃO → 4) Não envia e-mail e MENSAGEM

COS / SPCA

- 6) Recebe e-mail e MENSAGEM de ocorrência relevante
- 7) Efetua ligação telefônica SPCA informando dados da ocorrência
- 8) Executa as providências cabíveis
- FIM

Informações complementares

1 - Os gestores das unidades operacionais serão os responsáveis por comunicar as ocorrências de fatos relevantes

2 - O SAP irá armazenar todas as notas abertas no banco de dados. Será criado um histórico de todas as ocorrências.

3 - O SAP caracteriza a relevância das ocorrências abertas.
- F - Identificação do fator
- P - Potencial de repercussão
- G - Gravidade de ocorrência

4 - Não será enviado e-mail e nem efetuada ligação telefônica para a SPCA, pois a ocorrência não foi caracterizada como relevante < 9.

5 - O SAP envia MENSAGEM para o COS e e-mail para a SPCA - nota19.sos.copasa@copasa.com.br

6 - O COS receberá mensagem nos seus terminais para as ocorrências caracterizadas como relevantes > ou = 9. A SPCA receberá e-mail comunicando a ocorrência caracterizada como relevantes > ou = 9.

7 - COS efetua ligação telefônica para SPCA comunicando a existência de uma ocorrência relevante: número da nota SAP, cidade.

8 - SPCA irá avaliar o cenário da ocorrência.

OCORRÊNCIAS RELEVANTES E RESPECTIVOS NÍVEIS DE GRAVIDADE

Ocorrência - Falta de água	Gravidade
Em área de qualquer cidade (independentemente do tamanho, atingindo mais de um bairro ou área significativa) há mais de 12 horas - emergencial (sem aviso prévio).	3
Em bairro ou região significativa de qualquer cidade por mais de 24 horas (emergencial/ sem aviso prévio), inclusive paralisação não programada.	4
Intermitência continuada por mais de cinco dias em cidade ou grandes áreas, onde esta não seja rotineira.	3
Desabastecimento em datas especiais (ex.: Natal, Ano-novo, aniversário da cidade, festas religiosas, visitas de autoridades, eventos esportivos).	3
Causada por secas prolongadas.	2
Desabastecimento em áreas estratégicas (grandes consumidores como Cidade Administrativa, presídios, aeroportos, rodoviárias, grandes hospitais).	4
Paralisação programada por mais de 8 horas.	2

OCORRÊNCIAS RELEVANTES E RESPECTIVOS NÍVEIS DE GRAVIDADE

Ocorrências - Vazamento/ manutenção	Gravidade
Próximos à sede da empresa, escritórios regionais no interior do Estado e sedes de departamentos operacionais.	2
Próximos às emissoras de rádio, jornais, TVs, pontos turísticos e Prefeituras.	3
Contaminação de água tratada.	4
Contaminação de mananciais com impacto na qualidade da água.	4
Rompimento de barragem de captação que cause transtornos e/ ou desabastecimentos.	4
Rompimento de interceptor de grande porte > = 400 mm.	4
Rompimento de interceptor de qualquer porte causando transtornos, incômodos, impactando negativamente a imagem da empresa.	3
Rompimento de redes e adutoras de qualquer porte que cause grandes transtornos ou riscos à imagem da empresa tais como: interdição de vias e fluxos de vazamentos visíveis de grande volume.	4
Lançamento de esgoto a céu aberto (em córregos ou outros pontos) provocado por manutenções em elevatórias ou outros equipamentos, sem aviso prévio.	4

OCORRÊNCIAS RELEVANTES E RESPECTIVOS NÍVEIS DE GRAVIDADE

Ocorrências - Obras/ manutenção/ acidentes	Gravidade
Interdição de trânsito em via movimentada (ruas ou avenidas com trânsito intenso/ via de acessos a locais estratégicos).	2
Interdição não programada de trânsito em dias de evento (eventos esportivos, shows, festas religiosas, visitas de autoridades).	3
Acidente causando danos a imóveis de terceiros com remoção de pessoas.	4
Acidente com vítimas fatais ou feridos em obras da Copasa ou de empresas contratadas.	4
Acidente sem vítimas em obras da Copasa ou de empresas contratadas.	2
Acidente provocado ou envolvendo veículos da Copasa com vítimas fatais ou feridos.	4
Acidente envolvendo visitantes às unidades da Copasa.	4
Ocorrências policiais que envolvam empregados ou prestadores de serviços que coloquem em risco a imagem da empresa.	3

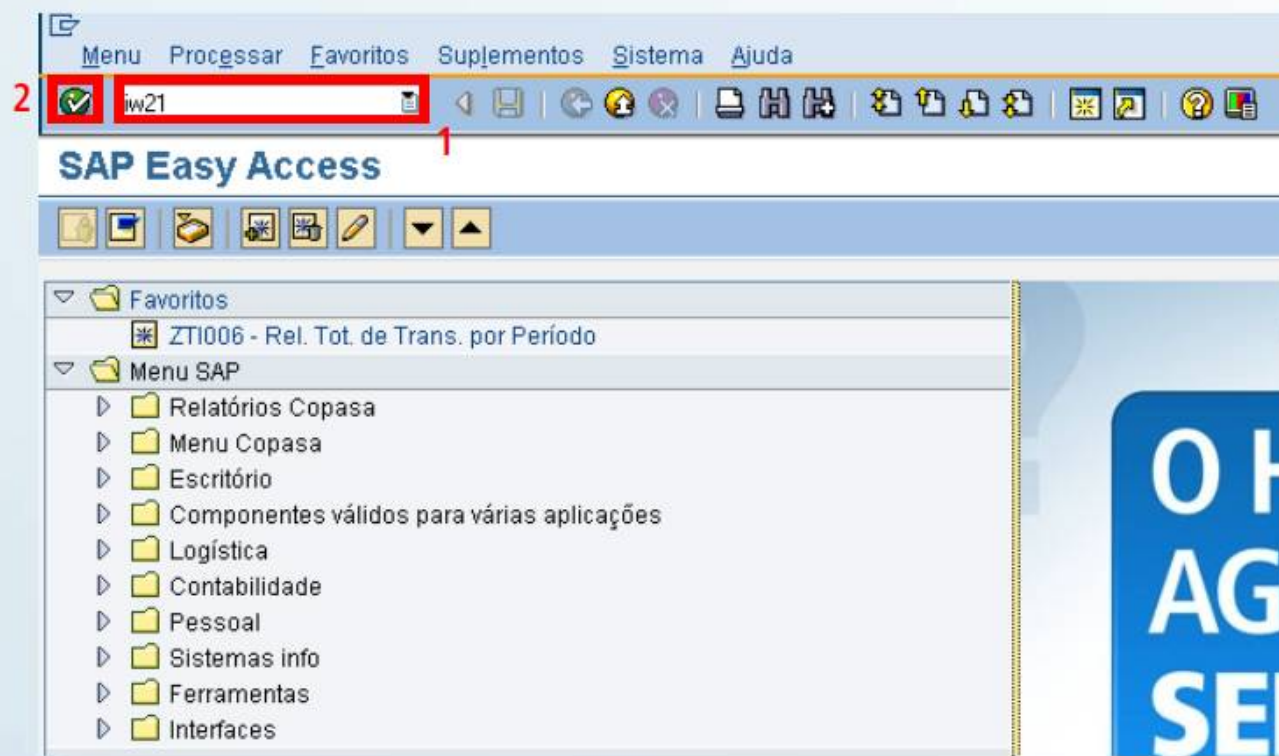
OCORRÊNCIAS RELEVANTES E RESPECTIVOS NÍVEIS DE GRAVIDADE

Ocorrências - Outros	Gravidade
Incêndios em áreas de preservação da Copasa.	4
Panes em equipamentos em sistemas informatizados que prejudiquem o atendimento ao consumidor (COS, 115, Sicom, telefonia).	2
Paralisação de ETE ou By-pass que provoque danos, tais como: interdição de vias, fluxos de vazamentos visíveis de grande volume e mortandade de peixes.	4

A planilha com as localidades e seus respectivos potenciais de repercussão está disponível na intranet.

Endereço: Cartilhas SAP> Notas> Nota 19

PROCEDIMENTO NO SAP - ABERTURA DA NOTA 19

PROCEDIMENTO NO SAP - ABERTURA DA NOTA 19

1 Digitar ***iw21*** – transação do SAP utilizada para abertura de nota.

2 Clicar em ***Continuar*** ou pressionar ***Enter***.

PROCEDIMENTO NO SAP - ABERTURA DA NOTA 19

O PROCEDIMENTO A SEGUIR TAMBÉM PODERÁ SER EXECUTADO VIA PORTAL SAP.
Endereço: **Intranet > Portal SAP Copasa > Manutenção e Gerenciamento de frota > Solicitação de Serviço > IW21 – Criar solicitação de serviço.**

1 No campo ***Tipo de nota***, digitar 19 – corresponde ao número da nota SOS Copasa.

2 Clicar em Nota ou pressionar ***Enter***.

PROCEDIMENTO NO SAP - ABERTURA DA NOTA 19

Nota PM Processar Ir para Suplementos Ambiente Sistema Ajuda

Criar nota PM: SOS COPASA

Parceiro

Nota	10520445	19	SOS COPASA
Status	MSPN		

Detalhamento da Ocorrência

Objeto de referência

Local instal. 1

Responsabilidades

Departam.respon

Usuário respons

Data da nota 13.09.2010

2

Imobilizado Centro de custo Locais superiores por códigos de estrutura

Imobilizado
Subn°
Empresa
Local de instalação
N°MáxOcorr. 500

✔ Imobilizado
Centro de custo
Locais superiores por códigos de estrutura
Locais superiores por categoria
Locais superiores por área operacional
Locais superiores por localização
Lista de locais
Endereço
Texto (= denominação)
Lista de locais (serviço)
Representação estrutural
Classificação
Objeto de bens imóveis

Na pasta ***Detalhamento da Ocorrência***, em ***Objeto de referência***, preencher o campo:

1 ***Local instal.***, clicar no <***match-code***>.

2 Clicar no ícone e selecionar (duplo clique) a ***Lista de locais.***

PROCEDIMENTO NO SAP - ABERTURA DA NOTA 19

Programa Processar Ir para Sistema Ajuda

Exibir loc.instalação: Seleção de locs.instalação

2

Selecionar local instalação

Local de instalação até

Parc.

Esquema seleção End.

Classificação

Tipo de classe Pesquisa também nas subclas

Classe Avaliação

Dados de manutenção

1

Denom.loc.instalação Belo Horizonte até

Centro planejamento até

Grp.plnj.PM até

Conjunto até

Perfil do catálogo até

Grupo autorização até

Divisão até

Centro trab.respons. até

Loc.referência até

Ctg.loc.instalação até

Autorização até

1 Em ***Denom.loc.Instalação***, digitar o nome da localidade da ocorrência.

2 Clicar em ***executar***.

PROCEDIMENTO NO SAP - ABERTURA DA NOTA 19

Nota PM Processar Ir para Suplementos Ambiente Sistema Ajuda

Criar nota PM: SOS COPASA

Parceiro

Nota 10520453 19 SOS COPASA

Status MSPN

Detalhamento da Ocorrência

Objeto de referência

Local instal. 0066

Responsabilidades

Departam.respon SPMT/DTAV 1

Usuário respons 07432 2

Data da nota 22.09.2010 Hora da nota 16:11:00

Situação

Codificação

1 Em Responsabilidades, preencher o campo ***Departam.respon.***, neste campo digitar sempre a área com o nível hierárquico superior. Ex.: área responsável - DVRP, digitar SPCA/DVRP.

2 Em ***Usuário respons*** digitar a matrícula do usuário responsável pela abertura da ocorrência.

PROCEDIMENTO NO SAP - ABERTURA DA NOTA 19

1 Em ***Situação***, ***Codificação***, clicar no <***match-code***> para selecionar a ocorrência.

Existem 4 tipos de ocorrências com suas respectivas subdivisões:

- Falta de água.
- Vazamento/Manutenção.
- Obras/Manutenções/Acidentes.
- Outros.

Analisar as ocorrências descritas e selecionar a que se enquadra melhor no cenário. Clicar no ícone para visualizar o descritivo completo da ocorrência, em seguida pressionar ***Enter***.

2 Clicar em ***Selecionar***. Atenção ao selecionar a ocorrência, pois as providencias serão tomadas a partir desta informação.

3 No campo reservado para descrição, relatar os detalhes da ocorrência. Pressionar ***Enter*** (2 vezes) e verificar se os dados da Nota estão corretos.

4 Em marcações, Evento Especial, marcar o campo para a ocorrência de extrema relevância, pois assim o COS e a SPCA receberão mensagens imediatamente.

5 Clicar e ***Gravar***. Após a gravação será exibida a mensagem no rodapé da página: Nota 999999 gravada.

LOCALIDADES COPASA – CÓDIGO

X

POTENCIAL DE REPERCUSSÃO

CÓDIGO	LOCALIDADE	POTENCIAL DE REPERCUSSÃO
0001	ABADIA DOS DOURADOS	1
0002	ABAETÉ	1
0005	AÇUCENA	3
0006	ÁGUA BOA	1
0007	ÁGUA COMPRIDA	1
0009	ÁGUAS FORMOSAS	1
0010	ÁGUAS VERMELHAS	1
0015	ALÉM PARAÍBA	3
0016	ALFENAS	2
0017	ALFREDO VASCONCELOS	1
0018	ALMENARA	2
0019	ALPERCATA	1
0020	ALPINÓPOLIS	1
0021	ALTEROSA	1
0023	ALTO JEQUITIBÁ	3
0024	ALTO RIO DOCE	1
0025	ALVARENGA	1
0026	ALVINÓPOLIS	3
0027	ALVORADA DE MINAS	1
0028	AMPARO DO SERRA	3
0029	ANDRADAS	1
0030	ANDRELÂNDIA	1
0032	ANTÔNIO CARLOS	1
0033	ANTÔNIO DIAS	1
0034	ANTÔNIO PRADO DE MINAS	3

0035	ARAÇAÍ	3
0037	ARAÇUAÍ	1
0040	ARAPONGA	1
0044	ARAXÁ	3
0045	ARCEBURGO	1
0046	ARCOS	1
0047	AREADO	1
0050	ARINOS	1
0051	ASTOLFO DUTRA	1
0052	ATALÉIA	1
0053	AUGUSTO DE LIMA	1
0054	BAEPENDI	3
0055	BALDIM	3
0056	BAMBUÍ	1
0059	BARÃO DE COCAIS	1
0060	BARÃO DE MONTE ALTO	3
0061	BARBACENA	3
0062	BARRA LONGA	3
0063	BARROSO	1
0064	BELA VISTA DE MINAS	1
0065	BELMIRO BRAGA	3
0066	BELO HORIZONTE	5
0068	BELO VALE	1
0070	BERIZAL	1

0071	BERTÓPOLIS	1
0072	BETIM	5
0074	BICAS	3
0075	BIQUINHAS	1
0079	BOM DESPACHO	1
0080	BOM JARDIM DE MINAS	1

0081	BOM JESUS DA PENHA	1
0082	BOM JESUS DO AMPARO	1
0083	BOM JESUS DO GALHO	1
0084	BOM REPOUSO	1
0086	BONFIM	1
0087	BONFINÓPOLIS DE MINAS	1
0088	BONITO DE MINAS	1

0089	BORDA DA MATA	1
0090	BOTELHOS	1
0091	BOTUMIRIM	1
0093	BRASILÂNDIA DE MINAS	1
0094	BRASÍLIA DE MINAS	1
0095	BRASÓPOLIS	1
0096	BRAÚNAS	3
0097	BRUMADINHO	2
0098	BUENO BRANDÃO	1
0099	BUENÓPOLIS	1
0100	BUGRE	3
0101	BURITIS	1
0102	BURITIZEIRO	1
0104	CABO VERDE	1
0106	CACHOEIRA DE MINAS	1
0109	CAETANÓPOLIS	3
0111	CAIANA	3
0112	CAJURI	1
0113	CALDAS	1
0114	CAMACHO	3
0115	CAMANDUCAIA	1
0117	CAMBUQUIRA	1
0118	CAMPANÁRIO	1
0119	CAMPANHA	1
0120	CAMPESTRE	1

0120	CAMPESTRE	1
0121	CAMPINA VERDE	1
0122	CAMPO AZUL	1
0125	CAMPO FLORIDO	1
0126	CAMPOS ALTOS	2
0127	CAMPOS GERAIS	1
0128	CANA VERDE	1
0129	CANAÃ	1
0130	CANÁPOLIS	1
0131	CANDEIAS	1
0132	CANTAGALO	3
0133	CAPARAÓ	3
0134	CAPELA NOVA	1
0135	CAPELINHA	1
0136	CAPETINGA	1
0137	CAPIM BRANCO	2
0138	CAPINÓPOLIS	1
0140	CAPITÃO ENÉAS	1
0141	CAPITÓLIO	1
0142	CAPUTIRA	1
0145	CARANDAÍ	1
0147	CARATINGA	3
0148	CARBONITA	1
0149	CAREAÇU	1
0150	CARLOS CHAGAS	1

0152	CARMO DA CACHOEIRA	1
0156	CARMO DO PARANAÍBA	1
0157	CARMO DO RIO CLARO	1
0159	CARNEIRINHO	1
0161	CARVALHÓPOLIS	1
0162	CARVALHOS	1
0164	CASCALHO RICO	1
0165	CÁSSIA	1
0166	CATAGUASES	3
0169	CATUJI	1
0170	CATUTI	1
0171	CAXAMBU	3
0172	CEDRO DO ABAETÉ	1
0174	CENTRALINA	1
0175	CHÁCARA	3
0178	CHAPADA GAÚCHA	1
0180	CIPOTÂNEA	1
0182	CLARO DOS POÇÕES	1
0183	CLÁUDIO	3
0184	COIMBRA	1
0185	COLUNA	1
0186	COMENDADOR GOMES	1
0188	CONCEIÇÃO DA APARECIDA	1
0189	CONCEIÇÃO DA BARRA DE MINAS	1
0193	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	1
0194	CONCEIÇÃO DO PARÁ	3

0195	CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	1
0196	CONCEIÇÃO DOS OUROS	1
0197	CÔNEGO MARINHO	1
0198	CONFINS	2
0199	CONGONHAL	1
0200	CONGONHAS	1
0202	CONQUISTA	2
0203	CONSELHEIRO LAFAIETE	3
0206	CONTAGEM	5
0208	CORAÇÃO DE JESUS	1
0209	CORDISBURGO	3
0210	CORDISLÂNDIA	1
0211	CORINTO	1
0212	COROACI	3
0213	COROMANDEL	2
0214	CORONEL FABRICIANO	1
0215	CORONEL MURTA	1
0217	CORONEL XAVIER CHAVES	1
0218	CÓRREGO DANTA	1
0221	CÓRREGO NOVO	1
0224	CRISTAIS	1
0225	CRISTÁLIA	1
0226	CRISTIANO OTONI	1
0228	CRUCILÂNDIA	1
0229	CRUZEIRO DA FORTALEZA	1

0229	CRUZEIRO DA FORTALEZA	1
0230	CRUZÍLIA	1
0231	CUPARAQUE	1
0232	CURRAL DE DENTRO	1
0233	CURVELO	3
0235	DELFIM MOREIRA	1

0236	DELFINÓPOLIS	1
0240	DESTERRO DO MELO	1
0241	DIAMANTINA	3
0243	DIONÍSIO	1
0244	DIVINÉSIA	1
0245	DIVINO	3
0246	DIVINO DAS LARANJEIRAS	3
0248	DIVINÓPOLIS	3
0249	DIVISA ALEGRE	1

0249	DIVISA ALEGRE	1
0250	DIVISA NOVA	1
0251	DIVISÓPOLIS	1
0253	DOM CAVATI	1
0254	DOM JOAQUIM	1
0255	DOM SILVÉRIO	3
0257	DONA EUSÉBIA	1
0260	DORES DO INDAIÁ	1
0261	DORES DO TURVO	1
0264	DURANDÉ	1
0266	ENGENHEIRO CALDAS	1
0267	ENGENHEIRO NAVARRO	1
0268	ENTRE FOLHAS	1
0269	ENTRE RIOS DE MINAS	1
0270	ERVÁLIA	1
0271	ESMERALDAS	3
0272	ESPERA FELIZ	3
0273	ESPINOSA	1
0275	ESTIVA	1
0278	ESTRELA DALVA	3
0276	ESTRELA DO INDAIÁ	1
0277	ESTRELA DO SUL	1
0279	EUGENÓPOLIS	3
0281	EXTREMA	1
0282	FAMA	1
0283	FARIA LEMOS	3

0286	FELIXLÂNDIA	1
0287	FERNANDES TOURINHO	1
0288	FERROS	1
0290	FLORESTAL	2
0292	FORMOSO	1
0293	FORTALEZA DE MINAS	1
0296	FRANCISCO DUMONT	1
0298	FRANCISCÓPOLIS	1
0300	FREI INOCÊNCIO	3
0302	FRONTEIRA	2
0305	FRUTAL	3
0306	FUNILÂNDIA	3
0309	GLAUCILÂNDIA	1
0311	GOIANÁ	1
0312	GONÇALVES	1
0314	GOUVEIA	1
0315	GOVERNADOR VALADARES	3
0316	GRÃO MOGOL	1
0317	GRUPIARA	1
0320	GUARACIABA	3
0322	GUARANÉSIA	1
0324	GUARARÁ	3

0325	GUARDA-MOR	1
0319	GUAPÉ	1
0326	GUAXUPÉ	3
0327	GUIDOVAL	1
0329	GUIRICEMA	1
0330	GURINHATÃ	1
0331	HELIODORA	1
0332	IAPU	3
0333	IBERTIOGA	1
0335	IBIAÍ	1
0336	IBIRACATU	1
0337	IBIRACI	1
0338	IBIRITÉ	2
0339	IBITIÚRA DE MINAS	1
0341	ICARAÍ DE MINAS	1
0342	IGARAPÉ	2
0343	IGARATINGA	3
0346	ILICÍNEA	1
0347	IMBÉ DE MINAS	1
0348	INCONFIDENTES	1
0349	INDAIABIRA	1
0350	INDIANÓPOLIS	1
0351	INGAÍ	1
0352	INHAPIM	1
0354	INIMUTABA	1
0355	IPABA	3
0357	IPATINGA	3

0357	IPATINGA	3
0359	IPUIÚNA	1
0360	IRAÍ DE MINAS	1
0362	ITABIRINHA	1
0365	ITACARAMBI	1
0367	ITAIPÉ	1
0368	ITAJUBÁ	3
0369	ITAMARANDIBA	1
0373	ITAMOGI	1
0374	ITAMONTE	3
0376	ITANHOMI	1
0377	ITAOBIM	1
0378	ITAPAGIPE	1
0379	ITAPECERICA	3
0380	ITAPEVA	1
0381	ITATIAIUÇU	3
0382	ITAÚ DE MINAS	1
0384	ITAVERAVA	3
0386	ITUETA	1
0388	ITUMIRIM	1
0389	ITURAMA	3
0390	ITUTINGA	1
0391	JABOTICATUBAS	2
0392	JACINTO	1
0393	JACUÍ	1
0396	JAÍBA	1
0398	JANAÚBA	2
0399	JANUÁRIA	2

0399	JANUÁRIA	2
0401	JAPONVAR	1
0405	JEQUITAÍ	1

0406	JEQUITIBÁ	3
0407	JEQUITINHONHA	1
0409	JOAÍMA	1
0412	JOÃO PINHEIRO	3
0413	JOAQUIM FELÍCIO	1
0414	JORDÂNIA	1
0415	JOSÉ GONÇALVES DE MINAS	1
0416	JOSÉ RAYDAN	1
0417	JOSENÓPOLIS	1
0418	JUATUBA	2
0420	JURAMENTO	1
0421	JURUAIA	1

0421	JURUAIA	1
0422	JUVENÍLIA	1
0424	LAGAMAR	1
0426	LAGOA DOS PATOS	1
0427	LAGOA DOURADA	1
0429	LAGOA GRANDE	2
0430	LAGOA SANTA	3
0434	LARANJAL	3
0436	LAVRAS	3
0437	LEANDRO FERREIRA	1
0439	LEOPOLDINA	3
0440	LIBERDADE	1
0442	LIMEIRA DO OESTE	1
0443	LONTRA	1
0445	LUISLÂNDIA	1
0447	LUZ	1
0477	MACHACALIS	1
0449	MADRE DE DEUS DE MINAS	1
0450	MALACACHETA	1
0452	MANGA	1
0456	MAR DE ESPANHA	3
0457	MARAVILHAS	3
0458	MARIA DA FÉ	1
0460	MARILAC	3
0461	MÁRIO CAMPOS	2

0462	MARIPÁ DE MINAS	3
0465	MARTINHO CAMPOS	1
0466	MARTINS SOARES	1
0467	MATA VERDE	1
0468	MATERLÂNDIA	1
0469	MATEUS LEME	2
0472	MATHIAS LOBATO	3
0470	MATIAS BARBOSA	3
0471	MATIAS CARDOSO	1
0473	MATIPÓ	3
0474	MATO VERDE	1
0475	MATOZINHOS	2
0476	MATUTINA	1
0478	MEDEIROS	1
0479	MEDINA	1
0480	MENDES PIMENTEL	1
0481	MERCÊS	1
0483	MINAS NOVAS	1
0484	MINDURI	1
0485	MIRABELA	1

0486	MIRADOURO	3
0487	MIRAÍ	3
0488	MIRAVÂNIA	1
0489	MOEDA	1
0491	MONJOLOS	1
0492	MONSENHOR PAULO	1
0493	MONTALVÂNIA	1
0495	MONTE AZUL	1
0496	MONTE BELO	1
0499	MONTE SANTO DE MINAS	1
0500	MONTE SIÃO	1
0964	MONTE VERDE	3
0501	MONTES CLAROS	5
0502	MONTEZUMA	1
0503	MORADA NOVA DE MINAS	1
0504	MORRO DA GARÇA	1
0506	MUNHOZ	1
0508	MUTUM	1
0509	MUZAMBINHO	1
0510	NACIP RAYDAN	3
0511	NANUQUE	1
0512	NAQUE	3
0514	NATÉRCIA	1
0515	NAZARENO	1
0517	NINHEIRA	1
0520	NOVA LIMA	3
0521	NOVA MÓDICA	1

0520	NOVA LIMA	3
0521	NOVA MÓDICA	1
0523	NOVA PORTEIRINHA	1
0524	NOVA RESENDE	1
0525	NOVA SERRANA	1
0526	NOVA UNIÃO	2
0527	NOVO CRUZEIRO	1
0529	NOVORIZONTE	1
0534	OLIVEIRA FORTES	1
0535	ONÇA DE PITANGUI	3
0537	ORIZÂNIA	3
0538	OURO BRANCO	1
0541	OURO VERDE DE MINAS	1
0543	PADRE PARAÍSO	1
0544	PAI PEDRO	1
0545	PAINEIRAS	1
0548	PALMA	3
0549	PALMÓPOLIS	1
0551	PARÁ DE MINAS	3
0552	PARACATU	3
0555	PARAOPEBA	3
0557	PASSA TEMPO	3
0561	PATIS	1
0562	PATOS DE MINAS	3
0564	PATROCÍNIO DO MURIAÉ	3

0565	PAULA CÂNDIDO	1
0566	PAULISTAS	1
0568	PEÇANHA	3
0569	PEDRA AZUL	1
0571	PEDRA DO ANTA	3
0572	PEDRA DO INDAIÁ	3

0574	PEDRALVA	1
0575	PEDRAS DE MARIA DA CRUZ	1
0576	PEDRINÓPOLIS	1
0577	PEDRO LEOPOLDO	2
0579	PEQUERI	3
0581	PERDIGÃO	1
0582	PERDIZES	1
0583	PERDÕES	1
0584	PERIQUITO	3

0584	PERIQUITO	3
0585	PESCADOR	1
0587	PIEDADE DE CARATINGA	1
0588	PIEDADE DE PONTE NOVA	3
0589	PIEDADE DO RIO GRANDE	1
0590	PIEDADE DOS GERAIS	1
0592	PINGO-D'ÁGUA	1
0593	PINTÓPOLIS	1
0595	PIRAJUBA	1
0596	PIRANGA	3
0597	PIRANGUÇU	1
0598	PIRANGUINHO	1
0599	PIRAPETINGA	3
0601	PIRAÚBA	1
0602	PITANGUI	3
0604	PLANURA	1
0605	POÇO FUNDO	1
0608	POMPÉU	1
0610	PONTO CHIQUE	1
0611	PONTO DOS VOLANTES	1
0612	PORTEIRINHA	1
0613	PORTO FIRME	3
0614	POTÉ	1
0615	POUSO ALEGRE	3
0617	PRADOS	1

0618	PRATA	2
0622	PRESIDENTE JUSCELINO	1
0624	PRESIDENTE OLEGÁRIO	1
0626	QUARTEL GERAL	1
0628	RAPOSOS	2
0632	RESENDE COSTA	1
0633	RESPLENDOR	1
0634	RESSAQUINHA	1
0635	RIACHINHO	1
0636	RIACHO DOS MACHADOS	1
0637	RIBEIRÇAO DAS NEVES	3
0638	RIBEIRÃO VERMELHO	1
0640	RIO CASCA	3
0641	RIO DO PRADO	1
0643	RIO ESPERA	1
0644	RIO MANSO	2
0645	RIO NOVO	1
0646	RIO PARANAÍBA	1
0647	RIO PARDO DE MINAS	1
0648	RIO PIRACICABA	1
0649	RIO POMBA	1
0651	RIO VERMELHO	1
0652	RITÁPOLIS	1

0654	RODEIRO	1
0656	ROSÁRIO DA LIMEIRA	1
0658	RUBIM	1
0659	SABARÁ	3
0662	SALINAS	2
0663	SALTO DA DIVISA	1
0664	SANTA BÁRBARA	1
0665	SANTA BÁRBARA DO LESTE	1
0667	SANTA BÁRBARA DO TUGÚRIO	1
0670	SANTA CRUZ DO ESCALVADO	3
0671	SANTA EFIGÊNIA DE MINAS	3
0672	SANTA FÉ DE MINAS	1
0674	SANTA JULIANA	2
0675	SANTA LUZIA	3
0676	SANTA MARGARIDA	3
0677	SANTA MARIA DE ITABIRA	1
0679	SANTA MARIA DO SUAÇUÍ	1
0680	SANTA RITA DE CALDAS	1
0681	SANTA RITA DE MINAS	1
0682	SANTA RITA DO IBITIPOCA	1
0683	SANTA RITA DO ITUETO	1
0685	SANTA RITA DO SAPUCAÍ	1
0686	SANTA ROSA DA SERRA	1
0687	SANTA VITÓRIA	1
0688	SANTANA DA VARGEM	1
0689	SANTANA DE CATAGUASES	3

0693	SANTANA DO JACARÉ	1
0694	SANTANA DO MANHUAÇU	1
0695	SANTANA DO PARAÍSO	3
0698	SANTO ANTÔNIO DO AMPARO	1
0700	SANTO ANTÔNIO DO GRAMA	3
0702	SANTO ANTÔNIO DO JACINTO	1
0703	SANTO ANTÔNIO DO MONTE	1
0704	SANTO ANTÔNIO DO RETIRO	1
0706	SANTO HIPÓLITO	1
0707	SANTOS DUMONT	1
0708	SÃO BENTO ABADE	1
0709	SÃO BRÁS DO SUAÇUÍ	1
0710	SÃO DOMINGOS DAS DORES	1
0711	SÃO DOMINGOS DO PRATA	1
0712	SÃO FÉLIX DE MINAS	1
0713	SÃO FRANCISCO	2
0714	SÃO FRANCISCO DE PAULA	1
0715	SÃO FRANCISCO DE SALES	1
0717	SÃO GERALDO	1
0720	SÃO GONÇALO DO ABAETÉ	1
0721	SÃO GONÇALO DO PARÁ	3
0724	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	1
0725	SÃO GOTARDO	1
0729	SÃO JOÃO DA PONTE	1

0730	SÃO JOÃO DAS MISSÕES	1
0731	SÃO JOAO DEL REY	3
0732	SÃO JOÃO DO MANHUAÇU	3
0734	SÃO JOÃO DO ORIENTE	3
0736	SÃO JOÃO DO PARAÍSO	1
0737	SÃO JOÃO EVANGELISTA	1
0738	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	3
0739	SÃO JOAQUIM DE BICAS	3
0740	SÃO JOSÉ DA BARRA	1
0741	SÃO JOSÉ DA LAPA	2
0742	SÃO JOSÉ DA SAFIRA	1
0744	SÃO JOSÉ DO ALEGRE	1
0745	SÃO JOSÉ DO DIVINO	1

0746	SÃO JOSÉ DO GOIABAL	1
0747	SÃO JOSÉ DO JACURI	1
0748	SÃO JOSÉ DO MANTIMENTO	1
0750	SÃO MIGUEL DO ANTA	1
0751	SÃO PEDRO DA UNIÃO	1
0752	SÃO PEDRO DO SUAÇUÍ	1
0753	SÃO PEDRO DOS FERROS	3
0754	SÃO ROMÃO	1
0755	SÃO ROQUE DE MINAS	1
0757	SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE	1
0758	SÃO SEBASTIÃO DO ANTA	1
0759	SÃO SEBASTIÃO DO MARANHÃO	1
0760	SÃO SEBASTIÃO DO OESTE	3
0761	SÃO SEBASTIAÕ DO PARAÍSO	3
0766	SÃO THOMÉ DAS LETRAS	1
0764	SÃO TIAGO	1
0765	SÃO TOMÁS DE AQUINO	1
0767	SÃO VICENTE DE MINAS	1
0768	SAPUCAÍ-MIRIM	1
0769	SARDOÁ	1
0770	SARZEDO	2
0772	SENADOR AMARAL	1
0776	SENADOR MODESTINO GONÇALVES	1
0778	SENHORA DO PORTO	1
0779	SENHORA DOS REMÉDIOS	1

0779	SENHORA DOS REMÉDIOS	1
0780	SERICITA	3
0782	SERRA AZUL DE MINAS	1
0783	SERRA DA SAUDADE	1
0784	SERRA DO SALITRE	2
0785	SERRA DOS AIMORÉS	1
0786	SERRANIA	1
0787	SERRANÓPOLIS DE MINAS	1
0789	SERRO	1
0792	SILVEIRÂNIA	1
0795	SIMONÉSIA	1
0796	SOBRÁLIA	1
0798	TABULEIRO	1
0799	TAIOBEIRAS	1
0801	TAPIRA	1
0802	TAPIRAÍ	1
0803	TAQUARAÇU DE MINAS	2
0804	TARUMIRIM	1
0805	TEIXEIRAS	3
0806	TEÓFILO OTONI	3
0807	TIMÓTEO	1
0808	TIRADENTES	3
0809	TIROS	1
0811	TOCOS DO MOJI	1
0812	TOLEDO	1

0814	TRÊS CORAÇÕES	3
0815	TRÊS MARIAS	1
0817	TUMIRITINGA	1
0819	TURMALINA	1
0821	UBÁ	3
0822	UBAÍ	1
0823	UBAPORANGA	1
0828	UNIÃO DE MINAS	1
0830	URUCÂNIA	3
0831	URUCUIA	1
0832	VARGEM ALEGRE	1
0833	VARGEM BONITA	1
0834	VARGEM GRANDE DO RIO PARDO	1
0835	VARGINHA	3
0836	VARJÃO DE MINAS	1
0837	VÁRZEA DA PALMA	1
0838	VARZELÂNDIA	1
0839	VAZANTE	1
0841	VERDELÂNDIA	1
0843	VERÍSSIMO	1
0845	VESPASIANO	2
0847	VIEIRAS	3
0848	VIRGEM DA LAPA	1
0850	VIRGINÓPOLIS	1
0851	VIRGOLÂNDIA	1
0852	VISCONDE DO RIO BRANCO	1
0853	VOLTA GRANDE	3
0840	WENCESLAU BRAZ	1

CIDADES DA RMBH

CÓDIGO	LOCALIDADE	POTENCIAL DE REPERCUSSÃO
0066	BELO HORIZONTE	5
0072	BETIM	5
0097	BRUMADINHO	2
0137	CAPIM BRANCO	2
0198	CONFINS	2
0206	CONTAGEM	5
0271	ESMERALDAS	3
0290	FLORESTAL	2
0338	IBIRITÉ	2
0342	IGARAPÉ	2
0391	JABOTICATUBAS	2
0418	JUATUBA	2
0430	LAGOA SANTA	3
0461	MÁRIO CAMPOS	2
0469	MATEUS LEME	2
0475	MATOZINHOS	2
0520	NOVA LIMA	3
0526	NOVA UNIÃO	2
0577	PEDRO LEOPOLDO	2
0628	RAPOSOS	2
0637	RIBEIRÃO DAS NEVES	3
0644	RIO MANSO	2
0659	SABARÁ	3
0675	SANTA LUZIA	3
0739	SÃO JOAQUIM DE BICAS	3
0741	SÃO JOSÉ DA LAPA	2
0770	SARZEDO	2
0803	TAQUARACU DE MINAS	2
0845	VESPASIANO	2

CONSIDERAÇÕES:

Este Plano de Ação Contingencial tem os objetivos de estabelecer procedimentos para as unidades da Empresa, no sentido de ampliar a visão do conhecimento e de manter ajustadas as ações decorrentes de situações contingenciais e/ou emergenciais e cumprir a Resolução Normativa 003/2010, da ARSAE-MG.

Entretanto há de se considerar que as ações aqui apresentadas tem um caráter o geral e que torna-se necessário que cada unidade abra a sua visão regionalizada e real, haja vista que "Minas Gerais" são muitas e que a COPASA atua diretamente e/ou indiretamente em todos os rincões, participando ativamente no bem estar da coletividade pública, conforme sua Missão e Visão institucionais.

Ressalta-se que as diferenças regionais no estado existem, quer sejam nas situações: social, demográfica, geográfica, ambiental, climática, etc... Estes estão presentes em formas diferenciadas em todas as localidades das quais participamos.

Diante de tantas diferenças regionais, temos de ter uma atenção especial para cada situação e com soluções específicas.

O Plano de Contingências da COPASA deve ser compartilhado com os demais setores da sociedade e a forma de atuação de cada unidade regionalizada deverá ser observada em cada item descrito, com possíveis desdobramentos, na sua gestão local, com ações interativas e proativas, em diversas situações tais como:

- Nas avarias dos sistemas de água e esgoto, onde poderemos ter desabastecimentos e comprometimento no esgotamento sanitário, e em razão destas, trazer desequilíbrios sócio econômicos e ambientais;
- Nos colapsos de energia elétrica; nos sistemas informatizados, que necessitem de ações rápidas e soluções;
- No comprometimento do suprimento de insumos, considerando as diversidades regionais, políticas, operacionais, climáticas, onde poderemos ter: enchentes, secas prolongadas, incêndios florestais e outros, trazendo desconforto público e insegurança nos sistemas da Empresa;
- Na preservação e segurança de nossas áreas de domínio/servidões, bem como nos bens patrimoniais e serviços tais como, contaminações em mananciais, em reservatórios, gerando comprometimento na segurança dos sistemas e na saúde pública com epidemias e surtos;

- No desconforto aos nossos usuários em função de greves localizadas e/ou em setores que comprometam a sustentabilidade da empresa e o atendimento da população assistida;
- Na preservação de nossos bens patrimoniais tais como, captações, ETAs, ETEs, elevatórias, grandes e pequenas canalizações de Água/Esgoto e outros, mantendo a segurança operacional e prevenção da saúde pública;
- Nos cuidados requeridos no transporte, manuseio e utilização de produtos químicos líquidos e sólidos; e
- Nas comunicações junto aos nossos usuários, órgãos de governo, e aos municípios concedentes, bem como aos nossos empregados e/ou contratados.

Diante destas ações gerais apresentadas, recomenda-se que cada unidade da empresa, deva se preparar e formatar procedimentos, utilizando-se dos desdobramentos necessários na sua responsabilidade local, quer seja nas Diretorias, Departamentos, Superintendências, Distritos e Divisões operacionais e/ou corporativas, para que possam atuar de forma proativa, em detrimento de qualquer manifestação de desconforto de nossos clientes, visando manter a boa imagem e a sustentabilidade da Empresa.

Assim, teremos o comprometimento de todos com o Planejamento Estratégico da COPASA.

Belo Horizonte, Dezembro de 2012.

BIBLIOGRAFIA:

- **INFORMAÇÕES PRESTADAS POR TODAS AS UNIDADES DAS DIRETORIAS OPERACIONAIS E CORPORATIVAS DA COPASA - 2012.**

ELABORAÇÃO:

- **DTN/SPAT/DVPD – Dezembro/2012**